



KUNDEAMBASSADØREN

1. HALVÅR 2024



Forord

God kundeservice er hårdt arbejde, og kundernes behov ændres over tid. DSB er derfor løbende opmærksom på behovet for at tilpasse de kunde-vendte processer og systemer, så de bedst muligt imødekommer kundernes behov. Nogle gange spænder tekniske begrænsninger dog ben for at komme helt i mål med den gode kundeoplevelse.

I kapitel 1 gives et par eksempler på, at nogle af de eksisterende IT-løsninger hos både DSB og Rejsekort enten ikke er sat op til helt at kunne levere tilstrækkeligt på kundernes ønsker eller er brugervenlige nok. Enkelte af disse tekniske løsninger virker endda direkte ulogiske for kunderne og kan i værste fald medvirke til at bringe kunden i en utilsigtet situation.

Som det fremgår af kapitel 5, giver det indimellem også udfordringer for DSB, når forventningerne til kundeservice ikke stemmer overens med det produkt, som kunderne har købt. Kunderne er gennem de senere år blevet præsenteret for en række nye billettyper med betydelige rabatter, og DSB's billige billetter er populære som aldrig før. Således udbydes f.eks. stadigt flere Orangebilletter til et stigende antal strækninger og afgang, og igen i år udbydes de billige Rejsepas til sommerferien. Kunderne skal dog være opmærksomme på, at de billige billetter grundlæggende er 'discountprodukter', hvor man ikke kan regne med at få den helt samme kundeservice, som ved købet af de dyrere standardbilletter. Transporten fra A til B er den samme, men fleksibilitet og produktregler adskiller sig typisk fra andre billetter, og nogle kunder vil også opleve, at de selv må klare flere opgaver i forbindelse med køb og planlægning af rejsen.

Kundeambassadøren har i første halvår af 2024 modtaget lidt flere klager end sidste år på samme tidspunkt, og spredningen mellem de forskellige klagekategorier har været større end tidligere. Som beskrevet i kapitel 2 er niveauet for klager fra kunder, der har haft en uheldig oplevelse under deres rejse, nogenlunde det samme som fra kunder, der klager over en kontrolafgift. Der er fortsat en betydelig andel af klager, som vedrører forsinkelser eller togaflysninger, og her ligger også antallet af klager fra kunder, som har været på en udlandsrejse, relativt højt. Det skal i den forbindelse bemærkes, at der indtil videre i år også er solgt flere udlandsbilletter end på samme tidspunkt sidste år. Som det fremgår af kapitel 4, er der også modtaget flest klager fra DSB-kunder i Ankenævnet for Bus, Tog og Metro over en forsinkelse.

Kundeambassadørteamet har i første halvår 2024 haft en række konstruktive dialoger med forskellige afdelinger i DSB om specifikke kundeudfordringer og er indgået i forskellige samarbejdsprojekter. Et af de områder, som her har fyldt mest, er rettigheder og vilkår for kunder, der rejser til udlandet. De forskellige dialoger er omtalt i kapitel 3. Her fremgår det bl.a. også, at der er afleveret 6 formelle anbefalinger til DSB, som alle er accepteret. I samme periode har DSB gennemført 7 tidligere accepterede anbefalinger.

Rigtig god læselyst!



Kundeambassadør
Lone Fruerskov Andersen

Indhold

Kronik – Kundeservice på systembetingelser.....4

Nøgletal.....6

Anbefalinger.....11

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro.....17

Dilemma – Kan man forvente royal treatment for 'discountkøb'?.....18



Kronik – Kundeservice på systembetingelser

Når virksomheder tænker i god kundeservice, er udgangspunktet typisk at få defineret, hvad det er for en kundeoplevelse, man ønsker at give sine kunder. De kundevedt processer tilrettelægges og tilpasses, så de understøtter disse ønsker. I en tiltagende digitaliseret hverdag er selvbetjente platforme en hjørnesten i mange virksomheders kundeservice. Den teknologiske udvikling og ændringer i kundernes præferencer indebærer, at virksomhederne løbende må foretage tilpasninger i de kundevedt IT-løsninger for at forblive relevante.

For nogle virksomheder er det dog en proces, som kan være belagt med snubletråde. Nogle gange ved man godt, hvad det er for en service, kunderne efterspørger, men de eksisterende IT-systemer er enten ikke sat op til helt at kunne levere tilstrækkeligt på kundernes ønsker eller være brugervenlige nok til, at kunderne helt er selvbetjente. Nogle gange kan de etablerede systemprocesser endda være i direkte konflikt med kundernes logik eller medvirke til at bringe kunden i en utilsigtet situation. I sådanne tilfælde fungerer systemerne mere som begrænsninger for den kundeservice, som virksomheden gerne vil levere end som understøttende redskaber.

DSB har gennem de senere år lagt sig i selen for at få opdateret og optimeret de anvendte IT-redskaber. Alligevel støder kunderne fra tid til anden på systemiske begrænsninger eller ulogiske regler, som er en konsekvens af de eksisterende tekniske løsninger. Det er f.eks. muligt at købe en cykelpladsbillet til en afgang med planlagt sporarbejde, hvor der er indsat togbusser, uagtet at det ikke er muligt at medtage cykler i togbusserne. Det er selvsagt et problem, at DSB's kunder kan købe en ydelse, der alligevel ikke kan leveres, og DSB derfor efterfølgende må bruge ressourcer på at kompensere kunderne. Det er jo især ærgerligt, hvis det sker, fordi de forskellige DSB-systemer ikke korresponderer i tilstrækkeligt omfang, så f.eks. ændringer i driften ikke automatisk fører til justeringer i DSB's salgssystem.

En nylig kundeklage til Kundeambassadøren synliggjorde en anden ulogisk systembegrænsning for DSB's kunder. Som tidligere beskrevet her, opererer DSB med et såkaldt DSB-døgn, der løber fra kl. 4:00 til 3:59 den efterfølgende dag. Salget af billetter baserer sig på logikken bag DSB-døgnet, nemlig at kunderne kan rejse videre på en billet købt til en dato med en rejse, som fortsætter hen over datoskiftet. Det er imidlertid ikke muligt at købe billetter til et nattoget, hvis rejsen løber hen over to DSB-døgn, og billetten købes før kl. 24 – uagtet at det er muligt at foretage rejsen. Det er yderligere forvirrende for

kunderne, at det faktisk er muligt at købe pladsbilletter til en sådan rejse, da pladsbilletten ikke har samme datobegrænsninger.

Det er dog ikke kun i DSB's egne systemer, kunderne kan opleve udfordringer. DSB-kunder med en tank op aftale på et Rejsekort skal være opmærksomme på ikke at falde for den såkaldte 180-dages regel – dvs. at kunden ikke har foretaget en rejse på Rejsekortet i 180 dage. Sker det, vil kunden nemlig modtage en besked fra Rejsekort om, at tank op aftalen er lukket. For at genåbne tank op aftalen skal kunden ned på stationen og aktivere sit Rejsekort – i Rejsekort sprog foretage en såkaldt nul-rejse, hvor man tjekker kortet ind for umiddelbart derefter at tjekke det ud igen. Så skal kunden vente 5 timer, hvis man rejser med tog og 24 timer, hvis man rejser med bus, før kunden på Rejsekortportalen kan bestille en ny tank op aftale. Den nye tank op aftale skal så aktiveres nede på stationen, og igen skal kunden vente enten 5 eller 24 timer afhængig af transportmiddel, inden der på ny kan rejses på kortet. Her er det også vigtigt at huske, at aktiveringen af kortet skal ske inden 30 dage efter bestillingen af den nye aftale, for ellers annulleres den, og så skal kunden starte forfra. Rejsekort informerer om denne proces i en meget lang, men ikke særlig overskuelig mail til kunden. Desværre nævner mailen ikke noget om, at lukningen skyldes 180-dages reglen, så kunden kan tage højde for ikke at komme i samme situation en anden gang.

Med indførelsen af det elektroniske Rejsekort, der – lige som DSB's Check ind billet – er en såkaldt 'pay as you go' løsning, forsvinder dog mange af de tekniske udfordringer, som DSB's kunder har haft med tank op aftalerne, og som gennem årene har givet mange kundeklager til DSB's Kundeservice, Kundeambassadøren og Ankenævnet for Bus, Tog og Metro.

Retfærdigvis skal det nævnes, at en række af de systemiske begrænsninger, som DSB's kunder kan opleve, skyldes, at nogle af systemerne hos både DSB og Rejsekort er bygget på en teknologi, som har en del år på bagen. Systemet, herunder de kundevedt processer bag det fysiske Rejsekort, er eksempelvis udviklet for mere end 20 år siden og derfor næppe helt gearet til at tage højde for kravene til moderne kundeservice. Forhåbentlig vil det digitale Rejsekort løse nogle af de tekniske begrænsninger for den gode kundeoplevelse med dette billetprodukt.

Lidt i samme boldgade kan det nævnes, at DSB's pladsreservationssystem internt er blevet døbt 'Plads 90' efter etableringstidspunktet, og at dele af det nuværende salgssystem, der leverer rejseøgningsdata til både Netbutikken og DSB appen, er bygget ovenpå en teknologi fra 2003. DSB anerkender, at dette kan give udfordringer for kunderne og har derfor gennem årene accepteret en række anbefalinger fra Kundeambassadøren til justeringer i de kundevendte funktioner – de seneste findes i kapitel 3. Derudover arbejder DSB nu på at få moderniseret salgssystemet og vil i løbet af 2025 indføre et nyt pladsstyrings-system. DSB udvikler også løbende funktionaliteten i brugerfladen på DSB's app og hjemmeside. Sidste skud på stammen er lanceringen af Check

ind billetten, hvor kunderne ikke skal bekymre sig om zonevalg eller kø ved de blå punkter på perronen, men blot sikre sig, at der er strøm på mobiltelefonen.

DSB er også i gang med at undersøge, om og i givet fald hvordan AI-drevne løsninger kan bruges til at løfte kundeoplevelsen og lette medarbejdernes hverdag. Det er endnu for tidligt at vurdere de igangsatte pilotprojekters potentiale, og teknologien er ny for de fleste. Set med kundernes øjne kunne imidlertid et oplagt område at bringe AI i spil på være at få ryddet op i nogle af de eksisterende IT-systemers tekniske begrænsninger, for at DSB kan give kunderne den optimale købs- og rejseoplevelse.

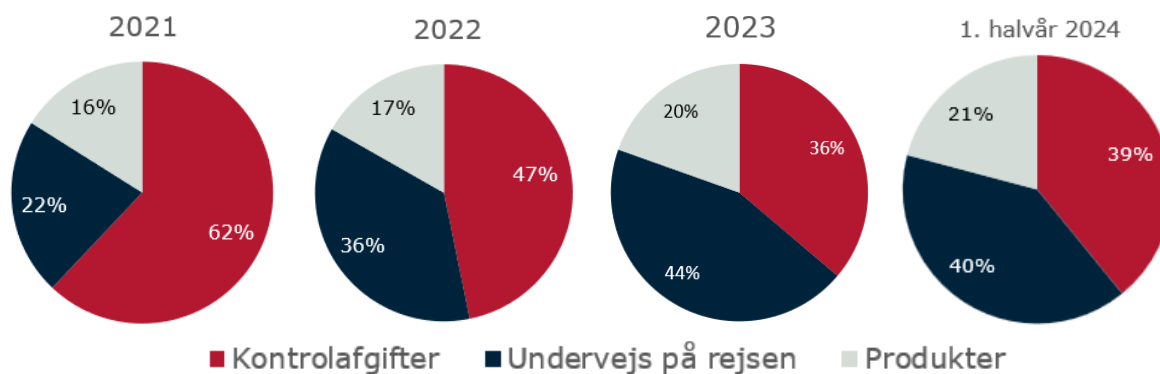
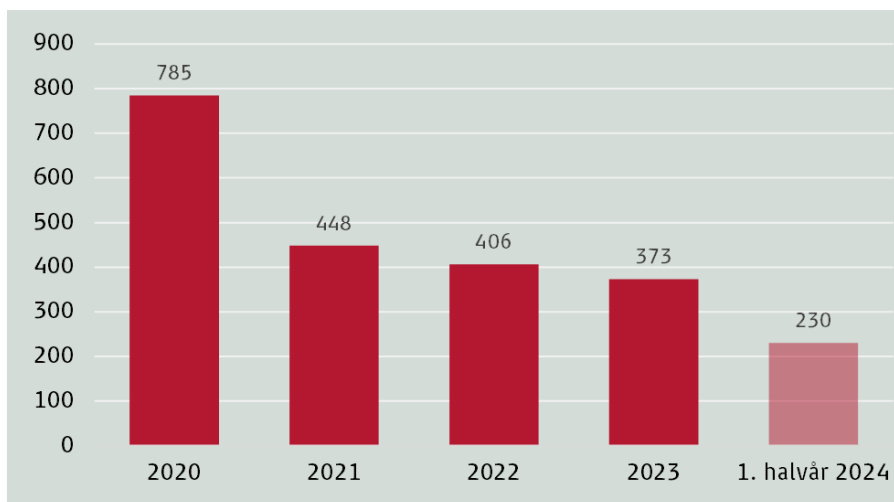
Hvor mange klager

Flere klager

I 1. halvår 2024 har Kundeambassadøren modtaget lidt flere kundeklager end i de foregående år. I samme periode er der sket et mindre fald i klager til DSB Kundeservice.

Fakta for 1. halvår 2024

84,7 mio. rejser
31.257 klager til DSB
230 klager til Kundeambassadøren
12 klager til Ankenævnet



- Det er fortsat klager i forbindelse med en forsinkelse, der udgør den største andel af klagerne til Kundeambassadøren. Andelen er faldet lidt i forhold til sidste år, mens antallet dog er steget. Klager over en rejse til udlandet udgør en stigende andel af klagerne i denne kategori.
- Klager over en kontrolafgift udgør dog fortsat en betydelig andel, og antalsmæssigt er der også her sket en stigning i forhold til sidste år.
- Klager over DSB's produkter har over de seneste år været let stigende – i 2024 er der især sket en stigning i klager relateret til Orangebilletter.
- Flere klager til Kundeambassadøren skal ses i lyset af, at der også er foretaget flere rejser med DSB.

Når rejsen ikke går som planlagt

1. Halvår 2024	Kundepunktlighed	Operatørpunktlighed
Fjern & Regionaltog	79,4(mål:75)	94,6(mål:94)
S-tog	95,6(mål:92,4)	98,7(mål:97,5)

64 % af klagerne i denne kategori skyldes, at kunden blev forsinket.

2021	2022	2023	1. halvår 2024
Rejsetidsgaranti (35%)	Erstatning pga. forsinkelse (49%)	Rejsetidsgaranti (32%)	Rejsetidsgaranti (33%)
Erstatning pga. forsinkelse (24%)	Rejsetidsgaranti (22%)	Erstatning pga. forsinkelse (20%)	Ombord i toget (23%)
Kundeservice (8%)	Kundeservice (5%)	Udlandsrejse (15%)	Udlandsrejse (16%)

Rejsetidsgaranti

I denne klagekategori er kunderne typisk ikke tilfredse med det beløb, de har modtaget i Rejsetidsgaranti fra DSB. Når kunden f.eks. har købt en billig Orangebillet, vil kompensationen i forbindelse med en forsinkelse være et beskedent beløb, da den beregnes som en andel af billetbetalingen. Der har også været kunder, der var utilfredse med, at anmodningen om Rejsetidsgaranti blev overdraget til den togoperatør, der var ansvarlig for forsinkelsen.

Ombord i toget

Klagerne i denne kategori vedrører typisk komforten på kundens rejse. F.eks. at kunden ikke fik den plads, der var købt pladsbillet til, at der var meget varmt eller koldt i toget, at der var mange rejsende med toget og derfor mange stående passagerer, eller at DSB's medarbejder ikke var hjælpsom og imødekommende nok.

Udland

I disse sager klagede kunderne primært over, at de har fået mindre kompensation for en forsinkelse end forventet, eller at Rejsetidsgarantien ikke dækker hele rejsen, når billetten er en ikke gennemgående billet. For internationale billetter kan Rejsetidsgarantien for en forsinkelse maksimalt udgøre 50% af billetprisen i modsætning til indlandsrejser, hvor der kan opnås 100% i refusion.

Komfort på rejsen

Kundeambassadøren har fået flere klager end tidligere, der vedrører komforten undervejs på rejsen, f.eks.:

- Fik kunden den ønskede plads ved vinduet og bord til at arbejde undervejs
- Var temperaturen behagelig
- Virkede elevator eller rulletrappe på stationen
- Var personalet venligt og hjælpsomt
- Var der larmende kunder ombord osv.

Hvis rejsen på sådanne punkter ikke lever op til kundens forventninger, stiller nogle kunder krav om økonomisk kompensation eller refusion af billetten. De nævnte forhold er dog ikke 'mangler', som efter den gældende lovgivning eller rejseregler giver kunden ret til kompensation.

Når kunden har gennemført rejsen og ikke har været forsinket, er DSB derfor rent juridisk ikke forpligtiget til at tilbyde kunden økonomisk kompensation.

I ganske særlige tilfælde kan kundens oplevelse have været af en sådan uheldig karakter, at DSB alligevel, ud fra en kundeservice betragtning, vælger at tilbyde kunden en ny rejse eller mulighed for at få udleveret let forplejning i 7-Eleven.

Årsag til en kontrolafgift

Selvbetjeningsprincippet – et delt ansvar

I Danmark er der fri adgang til offentlig transport, hvilket betyder, at kunderne bærer ansvaret for at sikre sig gyldig billet til rejsen, inden de stiger på bus, tog eller Metro. Trafikselskaberne er på den anden side ansvarlige for at tilbyde kunderne let, enkel og uhindret adgang til at købe billet. Læs mere om selvbetjeningsprincippet her: [Selvbetjeningsprincippet | Dit ansvar for at have en billet \(dsb.dk\)](#)

Om en kontrolafgift kan annulleres, når kunden klager, skal derfor bl.a. vurderes ud fra, om kunden har fået tilstrækkelig tydelig information ved billetkøbet og har haft uhindret adgang til at købe billetten.

2021	2022	2023	1. halvår 2024
Rejsekort (38%)	Rejsekort (28%)	Mobilbillet/Apps (33%)	Mobilbillet/Apps (42%)
Mobilbillet/Apps (23%)	Mobilbillet/Apps (22%)	Rejsekort (26%)	Rejsekort (18%)
ID-tyveri (7%)	Orange (10%)	Orange/Ungdomskort (9%)	ID-tyveri (12%)

Mobilbillet/Apps

I disse sager var den primære årsag, til at der blev udstedt en kontrolafgift til kunder, at:

- Billetten ikke kunne vises ved kontrol
- Billetten var købt i toget

Der er kunder, der ankommer i sidste øjeblik og fejlagtigt tror, at de kan købe billet på deres telefon, efter at de er steget ombord i toget.

Rejsekort

Årsagen til, at kunder i denne type af sager blev pålagt en kontrolafgift, var helt overvejende, at kunderne ikke var checket ind og dermed ikke havde billet til rejsen. Dette skyldes bl.a., at:

- Kunden glemte at foretage check ind
- Der skete en fejl ved check ind

ID Tyveri

I denne kategori vil kunden ikke vedkende sig, at vedkommende er blevet pålagt en kontrolafgift i DSB's tog. Ofte er der udstedt adskillige kontrolafgifter i kundens navn. Det kan være svært at afgøre disse sager, da der sjældent er vist legitimation ved billetkontrol. Vigtigste dokumentation er derfor den blanket, som kunden har udfyldt i toget sammenholdt med de kontrolspørgsmål, som kunden har besvaret. Både reelt identitetstyveri og spekulation i at undgå en kontrolafgift ved at påstå, at en anden har misbrugt ens informationer, er strafbare forhold.

Når kundens telefon er en vigtig salgskanal

En mobilbillet antages kun som gyldig rejsehjemmel, hvis den er købt, inden kunden steg på toget. Det er ikke tilstrækkeligt, at kunden kan dokumentere, at billetkøbet var påbegyndt på vej ind i toget.

DSB er nødsaget til at holde fast i dette princip, som af nogle kunder kan opfattes som noget firkantet. Det skyldes, at DSB ikke kan afgøre, om kunden reelt havde til hensigt at købe billet, men blot var lidt sent på den, eller om kunden bevidst vælger først at afslutte køb af billet, når der stiger billetkontrollører på toget.

I takt med, at flere og flere salgskanaler bliver en app på kundens telefon, understreges vigtigheden af, at kunderne skal gøres bekendt med, at en billet købt i toget vil udløse en kontrolafgift. Kunden kan finde denne vejledning i de fælles landsdækkende rejseregler og i nogle handelsbetingelser.

Aktuelt findes der følgende muligheder, hvor kunden kan købe billet på sin telefon til en rejse med DSB:

- DSB appen
- DOT appen
- Rejsebillet appen
- Rejsekort appen
- SMS zonebillet

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

Top 3 salgskanaler

1. Mobilbilletter - DSB, DOT, SMS (41%)
2. Rejsekort (33%)
3. DSB Netbutik (9%)

2021	2022	2023	1. halvår 2024
Rejsekort (33%)	Rejsekort (24%)	Rejsekort (26%)	Rejsekort (27%)
Ungdomskort (18%)	Ungdomskort (19%)	Ungdomskort (22%)	Orange (23%)
Mobilbillet/Apps (11%)	Orange (10%)	Orange (14%)	Pendlerkort (10%)

Rejsekort

Når der klages over et Rejsekort, er årsagen oftest, at kunden har haft problemer med betaling for optankninger til kortet. I disse sager har kunden overset eller misforstået de betalingsopkrævninger, DSB har sendt til dem med posten, hvorfor sagen er overleveret til et eksternt inkassofirma. Det kan være ulogisk for kunden, at de kan se en positiv saldo på deres Rejsekort og samtidig skyldes DSB penge.

Orangebillet

I disse sager er kunderne utilfredse med, at det ikke er muligt at få byttet eller tilbagebetalt en Orangebillet. Både i DSB's Netbutik og i DSB appen bliver det oplyst, at en Orangebillet ikke kan returneres eller byttes. Ønsker kunden denne mulighed, kan der købes en Orange Fri billet.

Pendlerkort

I denne sagskategori har kunderne ønsket at få tilbagebetalt en del af Pendlerkortet, efter kriterier som er mere gunstige end de faktiske regler for tilbagebetaling, eller kunden har oplevet tekniske problemer med brug af Pendlerkortet.

Orange

DSB's Orangebilletter er populære hos kunderne, da de ved valg af dette produkt, kan købe billet til rejsen til en betydelig lavere pris, end hvis de køber en standardbillet. DSB tilbyder to typer Orangebilletter, som varierer i pris og fleksibilitet. Orangebilletten er billigst, men tilbyder meget begrænset fleksibilitet. Orange Fri billetten er lidt dyrere, men derimod mere fleksibel. Kunder, der har behov for at kunne ændre billetten efter køb, kan derfor med fordel vælge en Orange Fri billet.

Herunder er et skema fra DSB's hjemmeside, der viser forskellen på de to Orange produkter:

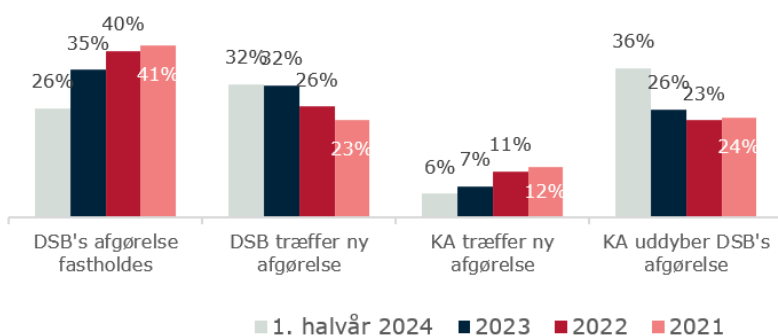
	Orange	Orange Fri
Lavere pris end Standard og Rejsekort	✓	✓
Kan refunderes		✓ Frem til 30 min. for afgang
Rejs i myldretiden		✓
Billetten kan købes til	Et begrænset antal afgange	Næsten alle afgange
Billetten gælder til	Valgte afgang	Valgte afgang
5-tog som første eller sidste del af rejsen	✓	✓

Orange og Orange Fri billetter kan købes i DSB's Netbutik og DSB's billet app. Mod betaling af et gebyr kan disse billetter også købes på Københavns Hovedbanegård, Odense Banegård og Aarhus Banegård.

Det fik kunderne ud af at klage til Kundeambassadøren

38% fik helt eller delvist medhold

Hovedparten af disse kunder klagede over at være blevet forsinket på togrejsen. Forsinkelssager kan være vanskelige at afgøre, da der er flere forhold, der skal undersøges.



Brug af standardsvar

At bruge standardsvar til at svare på kundeklager er en hårfin balance. Samme problemstilling kan godt til dels besvares med samme standardsvar, når der suppleres med et konkret og individuelt svar på de sagsspecifikke spørgsmål, som kunden rejser.

Nogle kunder opfatter deres situation som helt unik og ikke som et standardproblem, der kan håndteres med et standardsvar. Med et standardsvar alene vil sådanne kunder ikke føle sig set, hørt og forstået og vælger derfor ofte at vende retur enten til DSB Kundeservice, til Kundeambassadøren eller til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro.

At der anvendes standardbreve, er selvfølgelig nødvendigt for at sikre effektiv besvarelse af mange kundeklager. Føler kunden sig ikke set i DSB's første svar, kan det dog betyde, at DSB må bruge flere ressourcer på samme sag, når sagen skal genbehandles.

Kontrolafgift – kunden fik medhold

En ung pige havde købt billet til en rejse i DSB's Netbutik. Der var dog købt en børnebillet, som ikke var gyldig, da pigen var over 16 år. Den unge pige oplyste i sin klage til Kundeambassadøren, at hun ved købet havde fået oplyst, at hun kunne rejse på en børnebillet. En gennemgang af et tilsvarende købsflows bekræftede den unge piges oplysning, idet hun havde svaret ja på spørgsmålet herunder:

Ung i lokalt takstområde

Hvis du har et gyldigt Ungdomskort, kan du rejse lokalt på en Standard børnebillet.

Har du Ungdomskort?

☒ Nej ☐ Ja

Fortset

Dog havde den unge pige et Rejsekort Ung og ikke et Ungdomskort. Da kunder, der ikke kender forskellen på de to korttyper, kan misforstå spørgsmålet ovenfor, blev kontrolafgiften annulleret.

Kontrolafgift – kunden fik ikke medhold

I denne sag havde en ung pige købt en børnebillet i DSB's billet app. Da hun var over 16 år og derfor ikke berettiget til at rejse på en børnebillet, var hun blevet pålagt en kontrolafgift.

Ved køb af billetter i DSB's billet app, fremgår det tydeligt, at man skal være under 16 år for at kunne købe en børnebillet:

Rejsende

Voksne: 1

Børn 0-11 år: 0

Børn 12-15 år: 0

Pensionister 67+: 0

Unge 16-25 år: 0

Gem

Anbefalinger

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

Der er i første halvår 2024 afleveret 6 anbefalinger til DSB, som alle er accepteret.



Pendlere - Notifikation ved forsinkelser

Ved akutte forsinkelser er det vigtigt for kunden hurtigst muligt at få information om forsinkelsen. For at imødekomme dette behov tilbyder DSB kunder, der handler i DSB's billet app mulighed for at tilmelde sig til at få en notifikation i appen, hvis der er forsinkelser på kundens rejse.

Dette tilbud gælder udvalgte billetprodukter købt i appen. Kunder med et Pendlerkort har dog ikke mulighed for at benytte sig af tilbuddet, medmindre kunden har købt en pladsbillet til en specifik afgang.

Kundeambassadøren anbefaler, at DSB udvider den nuværende ordning, så også kunder med rejseadfærd som en pendler, herunder kunder, der har købt et Pendlerprodukt i DSB appen, kan tilmelde sig til at få en notifikation, når der opstår akutte forsinkelser til deres planlagte rejse.

DSB har accepteret anbefalingen.

Forventet implementering Q4 2024

Udland – besked ved ændringer

Når der sker ændringer i kundens rejseplan, efter at kunden har købt billet hos DSB, er det vigtigt at få information om denne ændring – dette gælder især kunder på en udlandsrejse.

Ændringer i rejseplanen, som kunden ikke kender til, kan få konsekvenser, hvis kunden mister en eller flere af de togforbindelser, der er købt billet til. Rejser kunden på ikke gennemgående billetter, vil dette også pålægge kunden udgifter til nye billetter.

Kundeambassadøren har set eksempler på klager, hvor kunder har fået en betydelig ekstraomkostning af denne årsag.

Kundeambassadøren anbefaler, at DSB giver information til kunderne, når der sker ændringer i kundens planlagte togrejse til udlandet, efter at kunden har købt billet.

DSB har accepteret anbefalingen.
Forventet implementering Q3 2024

Pendlere – valg af zoner til Pendlerkort i DSB appen

Ved køb af Pendlerkort/Pendler 20 i DSB appen har kunden mulighed for at vælge mellem flere forskellige sammensætninger af zoner til forskellige priser. Sammenhængen mellem zoner og rejseruter vises dog ikke i appen.

Hvis kunden ikke på anden vis, f.eks. på Rejseplanen, har søgt information om, hvilke zoner der kræves til den foretrukne rejserute, risikerer kunden at få købt de forkerte zoner. Er kunden ikke opmærksom på dette, risikerer kunden at rejse i en zone, der ikke er billet til og derfor blive pålagt en kontrolafgift

Kundeambassadøren anbefaler, at DSB sikrer, at kunder, inden valg af zoner til Pendlerkortet, får information om, hvilke zoner der kræves til de forskellige rejseruter.

DSB har accepteret anbefalingen. DSB kan for nuværende ikke oplyse implementeringsdato.

Udland – vejledning ved forsinkelser på dsb.dk

Kunder, der bliver forsinket i mere end 60 minutter på en international rejse, kan være usikre på, hvordan de skal agere. De kan bl.a. være uvidende om deres rettighed til at rejse videre på den oprindelige billet og køber derfor unødigt nye billetter.

Dette giver henvendelser til DSB Kundeservice, som skal bruge tid på at håndtere refusion af billetter, som kunden ikke havde behovet at købe, og hvis billetten er købt uden for Danmark, må kunden henvises til det selskab, hvor den er købt.

På DSB's hjemmeside gives der ikke vejledning om, at kunder, der rejser på en international billet, kan rejse videre på den oprindelige billet, når kunden bliver mere end 60 minutter forsinket.

Kundeambassadøren anbefaler,

at DSB sikrer, at kunder, der har købt en international billet hos DSB, får vejledning om, hvilke rettigheder de har ved forsinkelser på mere end 60 minutter, samt hvordan de skal forholde sig, hvis de ønsker at fortsætte rejsen, så snart det er muligt.

Der bør også i vejledningen tages højde for, om kunden rejser på en gennemgående eller ikke gennemgående billet.

DSB har accepteret anbefalingen.

Forventet implementering Q3 2024.

Cykler – cykelbillet, når der er sporarbejde

Når der ved sporarbejde er indsat togbus, er der på den del af rejsen, der sker med bus, ikke mulighed for at have en cykel med.

Trods denne begrænsning, er det muligt at købe cykelbilletter til disse rejser, selvom cyklerne ikke kan medbringes på hele rejsen.

Når en rejse af denne årsag ikke kan gennemføres, har kunden ret til på anden vis at blive tilbudt transport efter artikel 6 i EU's Passagerrettighedsforordning, hvilket kan påføre DSB en betydelig udgift.

Kundeambassadøren anbefaler, at DSB ikke sælger billetter til cykler, når det ikke er muligt at gennemføre hele rejsen med en cykel, når der er indsat togbusser ved planlagt sporarbejde.

DSB har accepteret anbefalingen.

Forventet implementering Q4 2024

Indland – salg af billetter til natto

I DSB Netbutik og DSB appen er det ikke muligt at købe billetter til en togrejse, hvis rejsen strækker sig over flere DSB-døgn – dette selvom det faktisk er muligt at foretage rejsen.

DSB har oplyst, at problemet opstår, når kunden køber billetter før midnat, og den planlagte rejse gennemføres i det aktuelle og kommende DSB-døgn. Til disse rejser er det dog muligt at købe en pladsbillet.

Kundeambassadøren anbefaler, at DSB sikrer, at det i DSB's salgskanaler bliver muligt at købe billet til rejser med DSB, der strækker sig over flere DSB-døgn – uanset tidspunktet for kundens køb.

Alternativt, at kunden ved forsøg på køb bliver gjort tydeligt opmærksom på, at det ikke er muligt at købe billetten i den benyttede salgskanal, og der i købsflowet henvises til andre muligheder for billetkøb f.eks. DSB Check ind.

DSB har accepteret anbefalingen. DSB kan for nuværende ikke oplyse implementeringsdato.

Tidligere anbefalinger

DSB har oplyst, at der er gennemført 7 anbefalinger i første halvår 2024:

Følgende anbefalinger er gennemført i første halvår 2024:

- DOT appen – spærring for adgang til købte Ungdomskort
- Pendlerkort – information til kunden, når DSB pga. mistanke om misbrug lukker kundens Pendlerkort i DSB appen
- Information ved køb af Orangebilletter i Netbutikken
- Faktura vedr. Rejsekort gæld sendes i e-Boks. *Gennemført ved alternativ løsning i form af e-mail*
- Erhvervskort, vejledning ved valg af zoner
- Oplysning om billigste billetmulighed på Rejseplanen
- Information om kundetype ved check ind

DSB har endvidere oplyst, at arbejdet endnu ikke er afsluttet med at gennemføre 7 tidligere accepterede anbefalinger, hvor den angivne frist for implementering er overskredet.

Nedenfor følger en samlet oversigt over disse anbefalinger:

Følgende anbefalinger er delvist gennemført:

- Oversættelse af dsb.dk til engelsk, så udenlandske besøgende på hjemmesiden kan orientere sig. DSB oplyser, at denne anbefaling vil indgå i et redesign af dsb.dk i 2024

Følgende anbefalinger er ikke gennemført:

- Betalingsopkrævning for en kontrolafgift sendes umiddelbart efter udstedelse til kunden i e-Boks
- Involvering af forældre, når børn har gæld til DSB
- Tydeligere vejledning på 'Din Rejseplan' ved køb af Orangebilletter i Netbutikken
- Ændring i perioder for forudbestilte Ungdomskort
- Ændringer i leveringsform for Ungdomskort
- Information om særlige vilkår i Netbutikken for Orange

Anbefalinger vedrørende Rejsekort bliver først gennemført, når udviklingsopgaver prioriteres hos Rejsekort. DSB kan derfor ikke selvstændigt beslutte, om og i givet fald hvornår anbefalingerne vil blive gennemført. Nogle af anbefalingerne vil muligvis blive uaktuelle i lyset af de ændringer, der for nuværende foregår i Rejsekort regi.

Nedenfor fremgår de 5 anbefalinger, som DSB har accepteret og sendt videre til Rejsekort. Anbefalingerne er endnu ikke gennemførte.

Følgende anbefalinger er ikke gennemført – DSB har indgivet udviklingsønske

- Varsling på check ind standere og via mail ved de-aktivering af ny Pendlerkort periode
- Tydeligere vejledning om tidsfrister for fornyelse af perioder på et Pendler Rejsekort
- Tydeligere kundevejledning om 5 timers frist ved optankning af Rejsekort
- Tydeligere information om gæld for tank op til Rejsekort og enklere betalingsløsning
- Varsling på check ind standere om forestående udløb af anonymt Rejsekort

Rådgivning

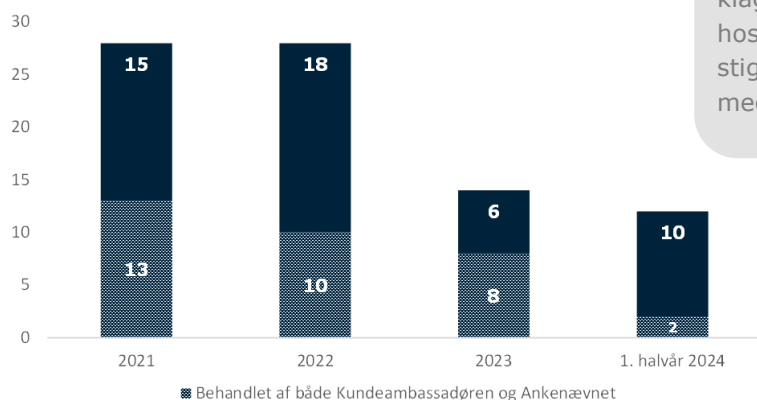
Kundeambassadørteamet fungerer også som rådgiver og sparringspartner for DSB og har i dette arbejde fokus på at bidrage til konkrete løsninger, der kan forbedre kundernes oplevelser med DSB.

I første halvår 2024 har følgende problemstillinger været drøftet med DSB:

- Læring og eventuelle tilpasninger på baggrund af principielle afgørelser truffet af Ankenævnet
- Håndteringen af sager om formodet misbrug og snyd med billetter
- Kompetenceudvikling af relevante DSB-kolleger i håndteringen af forsinkede kunder på en udlandsrejse

Kundeambassadøren har desuden udbygget samarbejdet med personalet i drift-vendte funktioner med kundekontakt. I den forbindelse har Kundeambassadør-teamet været i 'praktik' hos togførere på F/R, været i dialog med perron managers i Øst og Vest, samt haft togførere i 'praktik' i teamet. Formålet har været at komme tættere på kundens hverdag i toget.

Når kunderne ikke er tilfredse med den trufne afgørelse fra DSB



Lille stigning i DSB klager

Sammenholdt med antal gennemførte rejser udgør klager over DSB generelt kun en begrænset andel hos Ankenævnet. I 1. halvår 2024 er der sket en lille stigning sammenlignet med 2023, som var et år med meget få DSB-klager i Ankenævnet.

Det klagede kunderne over

Rejsekort – 4 klager (betaling for optankning, spærret kort, pris, misbrug)
Kontrolafgift – 3 klager (identitetstyveri, deling af Pendlerkort, Orangebillet ikke gyldig)
Handicapservice – hjælp fra DSB til at lifte tvillingebarnevogn ombord
DSB appen – spærring for brug af check ind
Særlig service – mulighed for at rejse på DSB'1 til standardpris med adgang til to sæder for at undgå kontakt til andre kunder
Rejsetidsgaranti - forsinkelse på en international rejse pga. sporarbejde
Kundeservice – klage over påstået krænkende adfærd fra en DSB medarbejder

Afgørelser

DSB's fik medhold i de 8 DSB sager, Ankenævnet har behandlet i 1. halvår 2024.

Afgørelser hvor DSB var indklaget og fik medhold

Forsinkelse – kunden ønskede udgifter til taxa fra København til Herning betalt af DSB
Forsinkelse – kunden ønskede at få tre Rejsetidsgarantibilletter for to forsinkelser
Forsinkelse – kunden ønskede erstatning af udgifter til nye flybilletter samt en overnatning i København
Kontrolafgift – kunden rejste på et endnu ikke gyldigt Ungdomskort
Kontrolafgift – kunden ønskede kontrolafgiften annulleret, da kunden undervejs på rejsen havde tabt sit Rejsekort
Ungdomskort – kunden ønskede gratis at få udvidet gyldighedsområdet på Ungdomskortet med en ekstra zone
Rejsekort – manglende betaling for optankning
Handicapservice – hjælp fra DSB til at lifte tvillingebarnevogn ombord

Dilemma – Kan man forvente royal treatment for 'discountkøb'?

Tilbudsjagt er lidt af en nationalsport, og mulighederne for at få tilfredsstillet den indre sparelyst er mangfoldige. Discountkæderne har indtaget bybilledet, avis- og Tv-reklamer oversvømmer mediebillet, butikkerne holder udsalg flere gange om året, og på busser og togperroner lokkes kunderne af kampagnebudskaber. Kort sagt, danskerne bombarderes med tilbud og har vænnet sig til, at den samme standardvare kan fås til forskellige priser afhængigt af, hvor og hvornår den købes. Samtidig har mange af os ofte en forventning om, at kvaliteten af varen er prisafhængig. Pakken med Lurpak smør til 5 kr. i Netto op til jul har jo den samme størrelse og indhold som den pakke, der sælges til godt 25 kr. i februar.

Denne logik udfordres imidlertid, når den billige vare ikke er helt den samme, som den lidt dyrere udgave. Det kan give anledning til forvirring og misforståelser hos kunderne, hvis det sker på et område, hvor man ikke har haft en lang tradition for differentierede priser som f.eks. i den kollektive transport. Nok har der i flere årtier været rabat på rejser for bestemte kundetyper (barn, ung, pensionist, pendler osv.), men prisen på en standardbillet har indtil for få år siden været beregnet efter samme takster uanset transportmiddel og geografisk rejseområde. Nu koster Metrobilletten lidt mere end S-togsbilletten til samme antal zoner, og rejser udelukkende med bus eller tog i Jylland beregnes forskelligt.

Kunderne i den kollektive transport er også gennem de senere år blevet præsenteret for en række nye billettyper med betydelige rabatter. For DSB-kunder, der ønsker at spare penge, er særligt Orange og Orange Fri samt Interrail og Rejsepasset til sommerferien interessante muligheder, hvilket også underbygges af de aktuelle salgstal. DSB's billige billetter er populære som aldrig før, og DSB udbyder stadigt flere Orangebilletter til et stigende antal strækninger og afgang. Umiddelbart er det jo en helt perfekt situation med sammenfaldende interesser mellem DSB og DSB's kunder. DSB vil gerne have togene fyldt op, være konkurrencedygtige og bidrage til den grønne omstilling. Kunderne vil gerne rejse så billigt som muligt og være med på den grønne bølge.

Kunderne skal dog være opmærksomme på, at de billige billetter jo grundlæggende er tilbudsprodukter, hvor man ikke kan regne med at få den helt samme kundeservice, som ved købet af de dyrere standardbilletter. Transporten fra A til B er den samme, men fleksibilitet og produktregler adskiller sig typisk fra andre billetter. Orangebilletten gælder f.eks. til en bestemt afgang og kan ikke refunderes, mens standardbilletten gælder til hele døgnet, og kunderne kan selv vælge den afgang, som passer dem bedst. Rejsepasset og Interrailbilletten er ikke knyttet op på bestemte afgang, og Rejsetidsgarantien ved forsinkelser udregnes derfor på en anden måde end andre billetter. For et Rejsepas til 8 dage, der koster 399 kr., vil en eller flere forsinkelser samme dag på turen således blive udregnet som 1/8 af købsprisen dvs. knapt 50 kr. Til sammenligning vil en forsinkelse på 30 minutter, på rejse med andre billettyper til 399 kr., betyde en kompensation på knapt 200 kr.

Ved køb af rabatterede billetter vil kunderne også kunne opleve, at de selv må klare flere opgaver i forbindelse med køb og gennemførelse af rejsen. DSB's Orangebilletter tilbydes som udgangspunkt primært i selvbetjente kanaler som Netbutikken og DSB appen. Ønsker kunderne DSB's hjælp til købet af sådanne billetter, koster det et gebyr på 40 kr. DSB hjælper også med en pladsbillet til kunder med en Interrailbillet på rejsen ud og ind i Danmark, men kunderne må selv håndtere pladsbestillingerne på den øvrige del af rejsen rundt i Europa.

Udfordringen er imidlertid, at kundernes forventninger til den service, som DSB tilbyder ved køb af de billige billettyper, ikke altid er i sync med vilkårene for disse. Hos Kundeambassadøren modtager vi løbende klager fra kunder, der ikke forstår, hvorfor de har fået en kontrolafgift, fordi de brugte deres Orangebillet til en forkert afgang – de havde jo købt en billet. Der kommer endvidere ind imellem klager fra kunder, som godt er med på, at Orangebilletten ikke kan refunderes, men mener, at særlige forhold i deres konkrete sag, som f.eks. sygdom eller en akut opstået vigtig forpligtelse, burde give mulighed for at afvige fra hovedreglen. Der kommer nogle gange også klager fra kunder, der i god tid har købt en Orangebillet til 'normalpris', men opdager, at de ville kunne have fået billetten endnu billigere, hvis de

havde ventet med at købe den til en efterfølgende udsalgskampagne. De føler sig derfor snydt af DSB, når de ikke kan få byttet den lidt dyrere Orangebillet til en til kampagnepris. Efter indførelsen af Rejsepasset har der tillige været klager fra kunder, som har købt dette produkt til enkeltrejser og derfor ikke forstår, at de ved en forsinkelse har fået en lavere Rejsetidsgaranti end den, de er vant til på en tilsvarende rejse på almindelige billetter.

Uanset om sådanne kundeforventninger er rimelige eller ej, så forstyrrer de kundeoplevelsen og udfordrer DSB's omdømme. Det er jo ærgerligt, når det nu er lykket DSB at tiltrække flere kunder til toget med de billige billetter. Et langt stykke af vejen kan misforståelser i kundernes forventninger afhjælpes med klar og tydelig kommunikation om særlige vilkår ved køb og anvendelse af de billige billetter. DSB er opmærksom på dette og arbejder løbende på at forbedre informationen om særregler knyttet til disse billetter - både i købsituationen og på hjemmesiden.

Problemet er dog, at mange kunder typisk ikke bruger lang tid til at sætte sig ind købsbetingelser på dsb.dk eller pop up beskeder i DSB appen, når de vil sikre sig et godt Orangetilbud i en travl hverdag. Hånden på hjertet, hvor mange af os

gør i virkeligheden det, når vi handler digitalt. En anden udfordring er, at forskellige kundetyper kan have forskellige forventninger til den service, som er knyttet til et produkt som f.eks. Interrail-billetten. Unge rejsevanter har formentlig mindre behov for bistand til at få rejsen færdig-planlagt hjemmefra end seniorer, der gerne vil sikre sig, at der er pladsbilletter på hele turen. Endelig kan kunder, der er vant til at bruge andre transportformer, måske have vanskeligt ved at overskue det betragtelige udbud af de forskellige billetprodukter og tilknyttede særregler i den kollektive trafik.

Det er derfor vigtigt, at DSB fortsat har fokus på at gøre det let tilgængeligt for kunderne at overskue udbuddet af billetter og de tilknyttede vilkår. I den forbindelse er det relevant at holde sig for øje, at især ikke-rejsevanter kan have brug for en tydelig information om, hvad det er for en service, de kan forvente at få, når de køber de forskellige billetprodukter. Det giver kunderne de bedste muligheder for at sikre sig, at de får valgt den billet, som lever op til netop deres behov for fleksibilitet og service. Det synliggør samtidigt, at der naturligvis er en vis sammenhæng mellem pris og kvalitet.

