

Anbefalinger

Kundeambassadørteamet arbejder på daglig basis med medarbejdere og ledere i DSB om konkrete kunde-problemstillinger. Dette arbejde kan udmønte sig i principielle anbefalinger til DSB om ændringer eller tilpasninger i DSB's produkter eller services.

Der er i første halvår 2025 afleveret fire anbefalinger til DSB, som alle er accepteret.



DSB's billetautomater – synliggørelse af billetgyldighed for børn under 12 år

Ved køb af en voksen- eller børnebillet har kunden mulighed for at tage to børn under 12 år gratis med på rejsen. Denne mulighed fremgår tydeligt i både købsflowet og af selve billetten, når kunden køber billet i DSB's Netbutik og billet-app.

I DSB's billetautomater på stationerne fremgår denne information også tydeligt i købsflowet, men på den fysiske billet er det uklart hvilke børn, der er omfattet af billettens gyldighed.

Hvis der eksempelvis købes en billet til fire rejsende fordelt på to voksne, ét barn over 12 år og ét barn under 12 år, vil det på billetten fremgå, at denne gælder til tre personer.

Barnet under 12 år fremgår ikke eksplicit på billetten, og der kan derfor opstå tvivl hos kunden om, hvor mange personer, der reelt kan rejse på den købte billet.

Kundeambassadøren anbefaler, at DSB på billetter købt i DSB's billetautomater tydeligt angiver, hvor mange personer og hvilke kundetyper, billetten er gyldig til. Herved undgås misforståelser, der kan føre til, at kunden køber endnu en børnebillet og dermed betaler for meget for rejsen.

DSB har accepteret anbefalingen.
Forventet implementering i Q4 2027.

DSB's billetautomater – mulighed for adressespecifik rejsesøgning

I de fleste salgskanaler, hvor kunderne kan købe billet til deres rejse, er det muligt at fremsøge billet til rejsen baseret på "fra" og "til"-adresse. På Rejseplanen findes samme søgemuligheder for en rejse, hvilket giver god mening for kunderne, der ofte rejser fra og til en adresse frem for et specifikt stop eller station.

I DSB's billetautomater kan der dog ikke foretages adressesøgninger. Her skal kunden i stedet angive "fra" og "til"-station, når der søges efter en billet. Dette betyder, at kunder, der skal rejse videre efter den angivne "til"-station, skal købe endnu en billet, hvis destinationen ligger i en anden zone end ankomststationen.

Kundeambassadøren anbefaler, at DSB undersøger muligheden for, at kunderne kan søge efter billet til rejsen med angivelse af "fra" og "til"-adresser i DSB's billetautomater.

Dette vil sikre, at kunderne køber de korrekte zoner til hele rejsen.

DSB har accepteret anbefalingen.
Forventet implementering i Q4 2027.

Udland – vejledning om ny rejseplan efter køb

Hvis der sker ændringer i kundens rejseplan efter køb af billet hos DSB, er det vigtigt at kunden får information om denne ændring. Dette gælder især for udlandsrejser, hvor kunderne risikerer at miste deres videre togforbindelse i fx. Tyskland.

DSB har oplyst, at der for nogle ændringer gives direkte besked til kunden. Da dette er en manuel proces, er det dog ikke alle kunder, eller for alle ændringer, at der gives direkte besked. Kunder, der ikke får direkte besked ved ændringer, skal derfor selv være opmærksom på løbende at tjekke, om der er ændringer inden afrejse.

Kundeambassadøren bemærker i den forbindelse, at der i det nuværende setup i Netbutik Udland ikke gives tilstrækkeligt tydelig information om, hvordan kunderne kan finde opdateringer om ændringer til rejsen eller får en ny rejseplan.

Kundeambassadøren anbefaler, at DSB gør det tydeligere for kunderne, at de selv skal opsøge informationer om eventuelle ændringer til deres rejseplan inden afrejse.

Samtidig skal det gøres enkelt for kunden at få adgang til en ny rejseplan uanset hvor på rejsen, ændringen opstår.

DSB har accepteret anbefalingen.
Forventet implementering i Q3 2025.

DSB 1' - kompensation ved manglende service

Når kunder tilkøber et DSB 1' -tillæg (180 kr.) på deres rejser med DSB får de adgang til ekstra services såsom morgenmad, fri the og kaffe, aviser og adgang til lounge-områder på udvalgte stationer.

Kundeambassadøren modtager i den forbindelse løbende klager fra kunder, som oplever at hele eller dele af de købte services på DSB 1' -tillægget udebliver. Typisk er det forplejningen undervejs på rejsen, som har manglet.

I klagerne giver kunderne udtryk for, at det netop er tilbuddet om forplejning, som har været afgørende for deres valg af DSB 1'. I disse sager kompenserer DSB kunderne med en voucher til 7-Eleven på 50 kr.

Nogle kunder er ikke tilfredse med denne kompensationsordning, da de oplever stor forskel mellem prisen på tillægget og værdien af kompensationen.

Klagerne vedrører både indlands- og udlandsrejser.

Kundeambassadøren anbefaler, at DSB justerer i kompensationen for kunder, der ikke har modtaget den forventede DSB 1' -service.

DSB har accepteret anbefalingen.

DSB har udarbejdet en justeret model for hel eller delvis kompensation.

Implementeret Q2 2025.

Tidligere accepterede anbefalinger

DSB har oplyst, at der er gennemført fem anbefalinger i første halvår 2025.

Nedenfor følger en samlet oversigt over disse anbefalinger, med angivelse af årstal for accept af anbefalingen i parentes.

Følgende anbefalinger er gennemført

- Ungdomskort – mere brugervenlig mulighed for at ændre i gyldighedsperioder (2023)
- Ungdomskort - mere brugervenlig mulighed for at ændre i leveringsform plast/app (2023)
- Udland – vejledning på dsb.dk om rettigheder og retningslinjer ved forsinkelser (2024)
- DSB 1' - kompensation ved manglende service (2025)
- DSB Appen – vejledning til kunder om, at billetter skal købes inden påstigning (2024)

DSB har desuden oplyst, at arbejdet endnu ikke er afsluttet med helt eller delvist at gennemføre 14 tidligere accepterede anbefalinger, hvor den angivne frist for implementering er overskredet.

Følgende anbefalinger er delvist gennemført

- Oversættelse af dsb.dk til engelsk (2019)
- Udland – information til kunder, når der sker ændringer efter køb (2024)
- Vejledning om vilkår ved salg af "Ikke gennemgående" udlandsbilletter (2024)

Følgende anbefalinger er ikke gennemført

- Vejledning om togbusser til kunder, der har billet til DSB 1' - ingen service i togbusser (2019)
- Netbutikken - tydeligere vejledning om Orangebillettens gyldighed på billet/rejseplan (2021)
- Betalingsopkrævning for en kontrolafgift sendes efter udstedelse til kunden i e-Boks (2022)
- Involvering af forældre, når børn har gæld til DSB (2022)
- Netbutikken – tydeligere vejledning i købs-flow om Orangebillettens gyldighed (2023)
- DSB Appen – tydeligere information, når betaling fejler og køb annulleres (2023)
- Cykelbillet i DSB Appen – tydeligere vejledning om gyldighed kun i DSB's tog (2023)
- Cykelbillet – stop for salg af cykelpladsbilletter, når der er sporarbejde og indsat togbusser, hvor der ikke medtages cykler (2024)
- Besked til Pendlere i DSB Appen, når der er akutte forsinkelser (2024)
- Pendlere – valg af zoner til Pendlerkort i DSB Appen (2024)
- Indland – salg af billetter til nattog, der kører hen over to DSB døgn (2024)

Accepterede anbefalinger vedrørende det fysiske Rejsekort implementeres ikke grundet overgangen til det digitale Rejsekort. Det samme gælder anbefalinger vedrørende DOT Appen, som nedlægges. Nedenstående syv anbefalinger, som DSB tidligere har accepteret og sendt videre til Rejsekort og DOT, udgår derfor og behandles ikke fremadrettet.

Følgende anbefalinger udgår

- Tydeligere kundevejledning om 5 timers frist ved optankning af Rejsekort (2019)
- Tydeligere information om gæld for tank op til Rejsekort (2019)
- Varsling på check ind standere om forestående udløb af anonymt Rejsekort (2020)
- Varsling på check ind standere og via mail ved de-aktivering af ny Pendlerkort periode (2020)
- Tydeligere vejledning om tidsfrister for fornyelse af perioder på et Pendlers Rejsekort (2021)
- Automatisk ændring af kundetype på Pendlerkort – barn til voksen/ung (2023)
- DOT Appen – forskellige regler for billetgyldighed (2024)

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 2025 har følgende problemstillinger været drøftet med DSB:

- Læring og eventuelle tilpasninger på baggrund af principielle afgørelser truffet af Ankenævnet
- Kompetenceudvikling af relevante DSB-kollegaer i håndteringen af forsinkede kunder
- Sparring vedr. instrukser til medarbejdere i DSB's Kundecenter bl.a. i forsinkelsessager
- DSB's dialog med Jernbanenævnet om salg af ikke-gennemgående billetter
- Dialog om forplejning ved forsinkelser
- Håndtering af anmodninger om Rejsetidsgaranti ved forsinkelser
- Dialog om regler for køb af mobilbilletter
- DSB's bidrag til forhandlinger i EU vedrørende passagerrettigheder