

Dilemma – Følelsen af en forsinkelse

En kollega fortalte forleden om en udfordrende tur på vej hjem fra en udlandsrejse med tog. Akkumulerede forsinkelser resulterede i flere mistede forbindelser, og stemningen hos de medrejsende var temmelig intens. Det var alles kamp mod alle for at komme med de nedformede tog, som blev sat ind undervejs. Pladsen var trang, og de heldige fik en ståplads. Alt håb om en behagelig rejse var forduftet, indtil hun steg på den sidste meget forsinkede forbindelse, hvor en gruppe medrejsende i godt humør redede af tenen. De fik med humor vendt oplevelsen fra ulidelig til nærmest hyggelig, hvor følelsen af at de alle var lidt i samme båd, bredte sig. Efterrationaliserende er det denne kollegas oplevelse, at turen faktisk ikke var så slem, som den faktisk havde været, da hun ankom til Københavns Hovedbanegård med 12 timers forsinkelse.

Historien er interessant fordi den viser, at en kundeoplevelse ikke kun handler om fakta, men også de følelser der knytter sig til den faktiske oplevelse. Følelser kan forstærke en kundeoplevelse – både i negativ og positiv retning. Strander man på en mindre station en sen aften, hvor det er sparsomt med information og personale, kan én times forsinkelse meget nemt opleves som meget længere. Omvendt kan en længere forsinkelse, hvor kunderne oplever, at DSB tager effektivt hånd om deres situation, føles mindre stressfuldt og mere håndterbar.

Når det handler om følelser, skal der faktisk ikke så meget til at ændre kundeoplevelsen, og især ikke når det handler om akutte forsinkelser og togaflysninger. Kan DSB eksempelvis kun indsætte fem togbusser, når der er behov for 20, kan det for kunderne opleves, som om DSB ikke gør tilstrækkeligt eller måske ligefrem ikke kan finde ud af at håndtere situationen. Ligegyldigt hvor meget DSB har lagt sig i selen for at skaffe flere togbusser, så er det slutresultatet, som kunderne vurderer situationen ud fra.

Særligt i forbindelse med større akutte forsinkelser spiller følelserne en fremtrædende rolle. Der er ofte tale om relativt mange kunder, som typiske flere timer befinder sig på de berørte stationer. I sådanne situationer har kunderne en forventning om, at DSB relativt hurtigt kan oplyse, hvornår der kommer en togbus eller hvor lang tid, der går, inden trafikken kan genoprettes. I modsat fald bliver de stressede og søger oplysninger andet steds fx gennem nyhederne og de sociale medier. Særligt pressede kunder, der skal nå en vigtig aftale, eller som af helbredsmæssige årsager bliver udfordret af længere ventetider, træffer endda nogle gange beslutninger om at

komme videre på egen hånd og sender efterfølgende regningen til DSB. Kundelogikken er, at DSB jo er ansvarlig for forsinkelsen og dermed også må bære det økonomiske ansvar for kundens videre rejse. Disse kunder er derfor uforstående overfor, at DSB giver afslag på deres anmodning om refundering af taxaudgifter, fordi der på et tidspunkt blev indsat togbusser, så det ad den vej var muligt at komme videre.

I henhold til EU's regler og DSB's kontrakt med Transportministeriet har kunder, der rejser med DSB's Fjern- og Regionaltog, nogle helt specifikke rettigheder ved akutte forsinkelser og togaflysninger:

- Ved forsinkelser på 30 minutter, skal kunderne informeres om deres mulighed for at søge om rejsetidsgaranti
- Ved forsinkelser på 60 minutter, skal DSB sørge for forplejning, når det er muligt og på rimelige vilkår
- Ved længerevarende togaflysninger skal kunderne snarest muligt tilbydes alternativ transport
- Kunderne skal indenfor 100 minutter have oplyst, hvordan de kommer videre. Sker det ikke, har kunderne mulighed for på egen hånd at komme videre med anden kollektiv transport på DSB's regning
- Kan kunderne ikke komme videre samme dag, skal kunderne tilbydes hotelovernatning og transport dertil på rimelige vilkår.

DSB har et trafikalt beredskab, som ved akutte forsinkelser koordinerer bl.a. indsættelsen af togbusser og den trafikinformation, som gives til kunderne via højtalere og skærme på stationer og perroner. Som supplement hertil har DSB også oprettet et kundeberedskab, der kan aktiveres ved større akutte hændelser af længere varighed og hjælpe kunderne med information og organisering på stedet. Kundeberedskabet skal bl.a. sikre udsendelse af ekstra personale til steder, hvor der er samlet mange forsinkede kunder og finde løsninger på de udfordringer, som opstår i disse situationer. Det kan fx være at organisere adgangen til togbusser, sørge for vand eller anden forplejning til de strandede kunder samt løbende holde kunderne orienteret om udviklingen.

De foreløbige erfaringer med kundeberedskabet er positive, og erfaringer fra en tilsvarende synlig tilstedeværelse ved planlagte sporarbejder viser, at det giver kunderne en tryghed og følelse af, at DSB er sammen med dem i situationen. Derudover giver det DSB en mulighed for at håndtere de kundebehov, der opstår i den konkrete situation, og dermed påvirke den samlede kundeoplevelse. Den synlige tilstedeværelse giver imidlertid også kunderne et naturligt sted at rette deres opmærksomhed mod. Det er derfor vigtigt, at der er tilstrækkeligt med DSB medarbejdere på stedet, og at de har adgang til den relevante trafikinformation, kan håndtere praktiske forhold som fx åbne for aflåste toiletter og kan oplyse kunderne om, hvordan de holder sig løbende opdateret om situationen. Det hjælper fx ikke kunder, der står i en buskø, at der gives information på togperronen.

Nu er akutte forsinkelser ikke en fast størrelse. De kommer i kortere og længere udgaver, og heldigvis er de omfattende større hændelser med lange ventetider relativt få. For de fleste kunder, er de forsinkelser, som oftest påvirker deres ople-

velse med DSB, mindre forsinkelser, der blot betyder, at kunderne mister en videre forbindelse. Det kan dog være stressende nok, hvis man skal være fremme på et bestemt tidspunkt fx for at deltage i et vigtigt møde, gå til eksamen eller nå et fly. Hurtig information til kunderne om forsinkelsens varighed og mulighederne for at komme videre giver i sådanne tilfælde en følelse af, at DSB tager ansvar for deres situation.

Det ideelle ville selvfølgelig være helt at undgå en situation, hvor en mindre forsinkelse får betydelige konsekvenser. I den forbindelse henledes opmærksomheden på, at Ankenævnet for Bus, Tog og Metro flere gange har påpeget, at kunderne rådes til at planlægge rejsen, så det er muligt at tåle en mindre forsinkelse. Helt lavpraktisk betyder det, at jo længere rejsen er og jo flere skifte, der forudses, jo længere tid bør kunden lægge ind i rejseplanen for at kunne afbøde effekten af en mindre forsinkelse undervejs. Og det giver faktisk rigtig god mening, for følelsen af at være i god tid, er trods alt bedre end følelsen af en forsinkelse.