

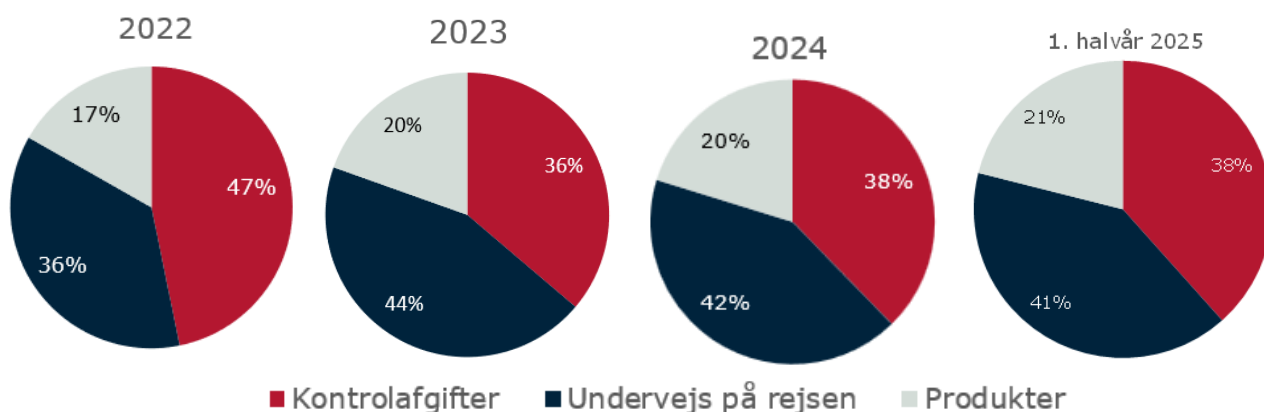
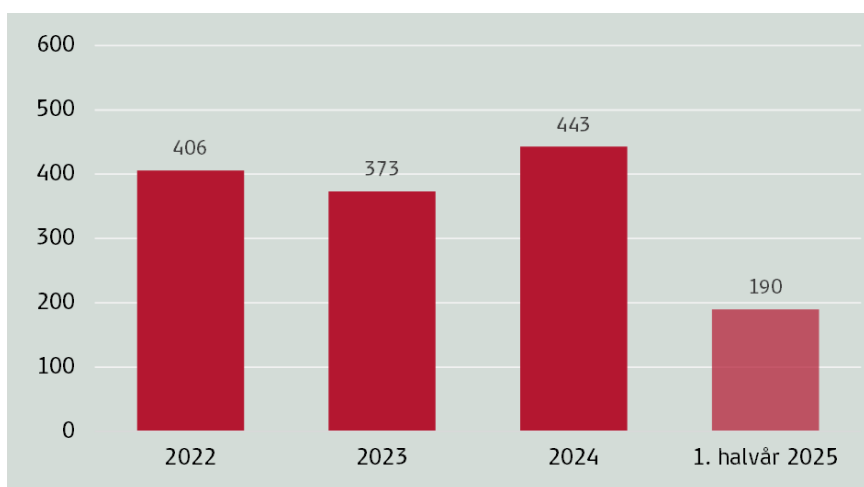
Hvor mange klager

Lille fald i klager

I første halvår af 2025 har Kundeambassadøren modtaget lidt færre klager end i samme periode sidste år. Andelen af klager, der går videre til Kundeambassadøren efter behandling i DSB Kundeservice, er også faldet, da der i samme periode er sket en stigning i klager til DSB Kundeservice. Færre klager til Kundeambassadøren skal sammenholdes med, at der i perioden er foretaget flere rejser med DSB.

Fakta for 1. halvår 2025

85,6 mio. rejser
32.000 klager til DSB
190 klager til Kundeambassadøren
6 klager til Ankenævnet



- Det er fortsat kategorien "Undervejs på rejsen", der udgør den største andel af klagerne til Kundeambassadøren, hvoraf langt hovedparten er klager i forbindelse med en forsinkelse. Det bemærkes dog, at der i dette halvår er kommet færre klager over en udlandsrejse, end i perioden sidste år.
- Klager over en kontrolafgift udgør fortsat en betydelig andel. Antalsmæssigt er der dog sket et lille fald sammenlignet med sidste halvår. Hovedparten af disse klager vedrører brug af mobilbilletter, som også er den hyppigst anvendte salgsplatform. DSB har i perioden udstedt lidt flere kontrolafgifter end for perioden sidste år.
- Klager over billetprodukter ligger nogenlunde stabilt i forhold til tidligere. I første halvår 2025 er det klager over Pendlerkort og DSB Check ind, der hyppigst gav anledning til en klage.

Når rejsen ikke går som planlagt

1. Halvår 2025	Kundepunktlighed
Fjern & Regionaltog	75,5 (mål:75)
S-tog	91,8 (mål:92,3)

66 % af klagerne i denne kategori skyldes, at kunden blev forsinket.

2022	2023	2024	1. halvår 2025
Erstatning pga. forsinkelse (49%)	Rejsetidsgaranti (32%)	Rejsetidsgaranti (30%)	Rejsetidsgaranti (35%)
Rejsetidsgaranti (22%)	Erstatning pga. forsinkelse (20%)	Udlandsrejse (17%)	Erstatning pga. forsinkelse (25%)
Kundeservice (5%)	Udlandsrejse (15%)	Erstatning pga. forsinkelse (15%)	Hændelse i toget (25%)

Rejsetidsgaranti

I denne klagekategori er kunderne typisk ikke tilfredse med:

- At en forsinkelse på mindre end 30 minutter ikke berettiger til kompensation
- Når det er et andet trafikselskab end DSB, der skal håndtere anmodningen om kompensation
- Størrelsen af den økonomiske kompensation

Erstatning

I forbindelse med en forsinkelse har kunder ønsket erstatning for:

- Taxakørsel
- Kørsel i egen bil
- Hotelovernatning
- Nye flybilletter

Hændelse i toget

I disse sager klagede kunderne primært over:

- Mangler i servicen på DSB 1'
- Manglende siddeplads

Når kundens plads mangler

Jævnligt kommer der klager fra kunder, som er endt med at stå op på en længere rejse, da den vogn, de havde plads i, akut blev taget ud af drift – en såkaldt nedformering, hvor toget kører med færre sæder end planlagt.

I disse situationer opfordrer DSB kunden til at stige på toget og hos personalet ombord opsøge hjælp til at få anvist en siddeplads. Hvis toget er fuldt booket, kommer kunden dog til at stå op på turen. På længere rejser er dette selvsagt ikke komfortabelt, og særligt ældre eller børnefamilier kan få en krævende rejse.

Når kunden på opfordring fra DSB stiger på toget, men uden at få en siddeplads, er rejsen gennemført, og kunden bliver derfor kun kompenseret ved at få pladsbilletten tilbagebetalt.

Dette er flere kunder uforstående over for, da de oplever, at de ikke har fået den ydelse, de havde købt hos DSB.

DSB bør overveje at give kunderne en tydeligere vejledning, inden de stiger på et fuldt booket tog og dermed reelt ikke har nogle handlemuligheder. Dette kunne fx ske ved, at DSB inden rejsen adviserer kunden om de akutte ændringer og her tilbyder mulighed for at ombooke til et andet tog, hvis kunden vil være sikker på at få en siddeplads. Et højtalerudkald på stationen eller en "push notifikation" i den digitale salgsplatform, hvor kunden har købt pladsbilletten, ville også hjælpe kunden.

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. Trafiksekskaberne 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 \(dsb.dk\)](https://dsb.dk/selvbetjeningsprincippet)

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.

2022	2023	2024	1. halvår 2025
Rejsekort (28%)	Mobilbillet/Apps (33%)	Mobilbillet/Apps (42%)	RK Appen (14%)
Mobilbillet/Apps (22%)	Rejsekort (26%)	Rejsekort (25%)	DSB Appen (12%)
Orange (10%)	Orange/Ungdomskort (9%)	ID-tyveri (11%)	Rejsekort, plast (10%)

Rejsekort Appen

Årsagen til, at kunder i denne type af sager blev pålagt en kontrolafgift, skyldes bl.a., at:

- Kunden købte billet på vej ind i toget eller få sekunder efter påstigning
- Kunden havde problemer med at checke ind

DSB Appen

Årsagen til, at kunder i denne type af sager blev pålagt en kontrolafgift er meget varieret og skyldes forskellige forhold, bl.a., at:

- Billetten var overført til en anden telefon
- Kunden havde problemer med betalingen

Rejsekort, plastik

Årsagen til, at kunder i denne type af sager blev pålagt en kontrolafgift, skyldes bl.a., at:

- Kunden glemte at foretage check ind
- Indstillingerne på kortet var forkerte

Mobilbilletter

Langt de fleste billetter til DSB's tog køber kunden på mobilen – ca. 60%.

Ofte sker det, når kunden er "på vej", og det sker for mange i et højt tempo, som betyder, at "det med småt" ikke nærstuderes, og i værste fald helt bliver overset. De færreste kunder sætter sig i rejsesituationen ind i handelsbetingelser eller rejse-regler.

Det stiller krav til den information, som kunden præsenteres for i det øjeblik, købet foretages på mobilen. Her bør vigtige vilkår for billetten derfor fremgå særligt tydeligt, så som:

- Vilkår for en Orangebillets gyldighed
- Om billetten er inkl. eller ex. Metrotillæg
- Hvornår billetten skal være købt for at være gyldig

Med lanceringen af DSB's og Rejsekorts nye "pay as you go" løsninger, som inviterer til, at billetten købes på farten, er flere kunder blevet overrasket over, at en billet købt på vej ind i toget, eller få sekunder efter toget er kørt, ikke er gyldig.

For at imødegå denne misforståelse er der nu både i DSB Appen og Rejsekort Appen tilføjet en tekst, som er svær at overset, hvor der står "Check ind før du stiger på".

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

Top 3 salgskanaler

1. Mobilbilletter - DSB, DOT, SMS, Rejsekort mv. (60%)
2. Rejsekort, plastik (23%)
3. DSB Netbutik (9%)

2022	2023	2024	1. halvår 2025
Rejsekort (24%)	Rejsekort (26%)	Rejsekort (20%)	Pendlerkort (25%)
Ungdomskort (19%)	Ungdomskort (22%)	Orange (18%)	DSB Appen (20%)
Orange (10%)	Orange (14%)	Pendlerkort (10%)	Rejsekort, plast (10%)

Pendlerkort

I denne sagskategori har kunderne primært henvendt sig angående kompensation efter Tak Pendler servicen i forbindelse med sporarbejde på Hillerødbanen og ombygning af Aarhus H Banegård.

DSB Appen

I disse sager har kunderne klaget over at værre blevet udelukket fra at bruge appen pga. ukorrekt brug, har haft spørgsmål til billetprisen eller har haft tekniske udfordringer.

Rejsekort, plastik

Når der klages over et Rejsekort, er årsagen oftest, at kunden har haft problemer med betaling for optankninger til kortet, eller kunden mener, der er opkrævet for høj en billetbetaling.

Der er kommet færre klager end tidligere vedrørende betaling. Det kan skyldes, at det nu er blevet gjort tydeligere for kunden, at der er opstået en gæld i forbindelse med kundens tank-op aftale.

Ungdomskort

I både 2024 og 2025 er der sket et iøjnefaldende fald i klager fra brugere af Ungdomskort.

Der er i denne periode foretaget flere forbedringer for Ungdomskortkunder – både i forhold til mere fleksible bestillingsvilkår samt en mere brugervenlig og intuitiv bestillingsportal. Der er bl.a. sket følgende forbedringer:

- Kortere bestillingsfrister
- Lettere at få kort til sommerferien
- Ny brugervenlig bestillingsportal, hvor der nu lettere kan ændres i leveringsform og gyldighedsperioder.

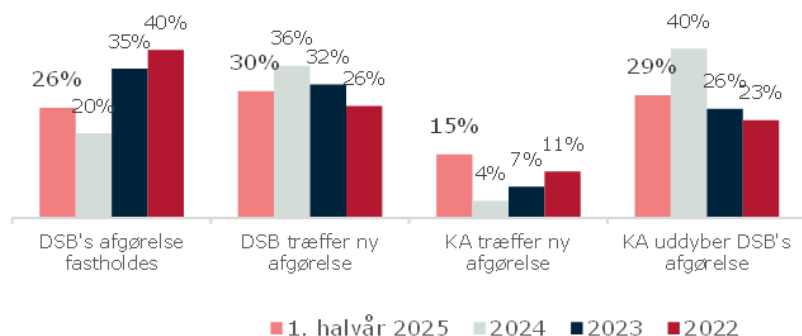
Disse kundeforbedringer har også betydet langt færre henvendelser til DSB Kundeservice både på telefonerne og skriftlige klager.

De anbefalinger Kundeambassadøren har afleveret til DSB målrettet Ungdomskort, er nu også alle implementeret.

Det fik kunderne ud af at klage til Kundeambassadøren

45% fik helt eller delvist medhold

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



Når DSB træffer en afgørelse

DSB skal som andre myndigheder træffe afgørelser inden for rammerne af "God forvaltningsskik". 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 forpligtigelse 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 genbehandlet af Kundeambassadøren.

Rejsetidsgaranti – når vi kan hjælpe kunden

Ved forsinkelser på mere end 30 minutter er kunden berettiget til Rejsetidsgaranti, og er forsinkelsen på mere end 90 minutter, får DSB's kunder billetten fuldt tilbagebetalt.

Den billet kunden har købt til en specifik afgang, vil ved forsinkelser og aflysninger være gyldig billet til en senere eller tidligere forbindelse.

Det er ikke altid, at kunden selv kender til sine rettigheder ved forsinkelser. Kunder, der rejser på en Orangebillet, som kun er gyldig til én konkret afgang, kan derfor tro, at de ved forsinkelser, skal købe en ny billet. Når disse kunder henvender sig til DSB om Rejsetidsgaranti, er de berettiget til at få både den oprindelige og den nyindkøbte billet tilbagebetalt.

Har kunden ikke fået denne løsning ved sin første henvendelse til DSB Kundeservice, vil Kundeambassadøren anbefale, at kunden bliver kompenseret, og opnår samme vilkår som forsinkede kunder, der rejser på en standardbillet.

Rejsetidsgaranti – når vi ikke kan hjælpe kunden

Efter EU-forordningen for togpassagerer er kunden berettiget til økonomisk kompensation ved forsinkelser på 60 minutter eller mere, og kan opnå op til 50% af billetens pris tilbagebetalt.

DSB tilbyder dog Rejsetidsgaranti allerede efter en forsinkelse på 30 minutter, og kunden kan opnå kompensation på helt op til 100%, hvis forsinkelsen er på mere end 90 minutter.

Kunder, der bliver mindre end 30 minutter forsinket, er ikke berettiget til økonomisk kompensation.

Kundeambassadøren modtager indimellem klager fra kunder, der har været mindre end 30 minutter forsinket, som er utilfredse med, at de ikke bliver kompenseret eller kan få erstatning på eventuelle udgifter, som skyldes forsinkelsen.

I disse sager er det ikke muligt at imødekomme kundens krav, da der ikke er relevant lovgivning eller regler, der tilgodeser kunder, der er mindre end 30 minutter forsinket.