

Administrerende direktør  
Jesper Lok

## Anbefaling om zonekort på stationerne

Kundeambassadør Helle Fuhrmann har med et brev til kommerciel direktør Gert Frost den 2. oktober 2012 valgt at indlede en undersøgelse af, hvilke informationer kunderne kan få undervejs på rejsen om takstzoner og zoneinddelingen.

Informationerne på stationerne om zoneinddelingen er af central betydning for kunderne, når de skal træffe valg om køb af billet til deres rejse.

Kundeambassadøren har gennemført en analyse af, hvilke informationer kunderne får undervejs på rejsen. Formålet har været at vurdere, om der er behov for yderligere, tydeligere eller mere målrettet information, som kan gøre det enklere for kunderne at være selvbetjente og medvirke til at minimere risikoen for, at kunden får en kontrolafgift pga. manglende informationer om takstzoner.

Kundeambassadøren kan på baggrund af sin analyse konstatere, at der er grund til at rejse kritik af omfanget af de informationer, kunderne har adgang til på stationerne. Kritikken angår primært indholdet men omfatter også placeringen af de oplysninger, kunder på rejse selv kan finde på stationerne på informationstavler og lignende.

## Store forskelle i information til de forskellige kundegrupper

Der er væsentlige forskelle i de informationer, forskellige kundegrupper kan finde

- Kunder, der benytter klippekort, får i stort omfang de fornødne informationer om zoner på de stempelmaskiner, de skal benytte.
- De mange pendlere, der rejser på periodekort, får ingen målrettet information om zoner, specielt ikke, når disse kunder har behov for tilkøb af zoner.
- Kunder, der rejser på DSB billetter med omstigningsmuligheder, mangler informationer om, hvor langt de kan rejse videre på deres billet efter ankomst til fx. Københavns Hovedbanegård.

1. februar 2013

DSB  
Sølvgade 40  
DK-1349 København K

Mængde og typen af informationer om zoner på DSB's stationer varierer også fra station til station.

### **Anbefaling**

Kundeambassadøren anbefaler, at informationerne til kunder på stationerne bliver tydeligere, mere målrettet, let tilgængelig og fyldestgørende ved at:

- kunderne, uanset typen af rejsehjemmel, på stationen får tilstrækkelige og relevante informationer om takstområder, maxi-zoner og takstzoner
- informationen gives på en overskuelig, tydelig og enkel måde
- der er konsistens og ensartethed i den information, kunderne får, uanset på hvilken station kunden befinder sig
- kunderne har adgang til informationerne i de sektioner på stationen, der er udpeget til at vise vigtige kundeinformationer om rejsen

### **Afsluttende kommentar**

Kundeambassadøren kan konstatere, at DSB allerede er i færd med forbedret zoneinformation til kunderne på rejse. Dog er disse forbedringer specifikt knyttet til kunder, der benytter klippekort.

Kundeambassadøren vurderer, at implementering af Rejsekort vil understøtte, at flertallet af kunder vil have nemmere ved at sikre sig korrekt rejsehjemmel.

Dog er der også fremadrettet et behov for, at pendlere får bedre vejledning, når de skal rejse i andre zoner, end de som er angivet i deres periodekort, og at kunder bliver bedre vejledt i mulighederne/begrænsningerne ved billet med adgang til omstigning i maxi-zoner.

Denne anbefaling afslutter Kundeambassadørens undersøgelse af tilgængelige information på stationer om takstzoner og zoneinddeling. Vi har samtidig afleveret vores detaljerede analyse til den ansvarlige koncerndirektør.