

Kundeambassadøren DSB

Statusrapport 1. halvår 2012





Kundeambassadør Helle Fuhrmanns beretning

DSB besluttede i efteråret 2010 at ansætte en Kundeambassadør. Kundeambassadøren skal primært sikre, at kunderne har et talerør, som de kan kontakte, hvis de ikke synes, at deres klage er blevet hørt ved tidligere henvendelser.

Funktionen blev oprettet oktober 2011.

Vores mål er at bidrage til at genoprette kundernes tillid, når der er et misforhold mellem kundens forventninger og oplevelse samt at bidrage til, at kundeperspektivet inddrages i alle de services, som er vigtige for kunden. Vi arbejder mod dette mål, når vi behandler de individuelle kundehenvendelser, som vi modtager, samt i de større undersøgelser, som vi gennemfører.

Funktionen består af 3 personer, som i hverdagen varetager og besvarer henvendelser fra DSB's kunder. Kunder som enten har skrevet til os direkte via vores mail-adresse, som findes på hjemmesiden, eller fordi de har bedt DSB Kundecenter om at sende sagen videre til os.

Kunderne kan kontakte os via hjemmesiden med et direkte link og DSB Kundecenter informerer kunderne om, at de kan kontakte Kundeambassadøren, såfremt kunden ikke er tilfreds med Kundecenterets afgørelse.

Det er vores ansvar at se på kundens sag på ny. Når vi siger "på ny", så mener vi, at vi starter helt forfra på sagen, så at sige på et blankt stykke papir. Dette gør vi, fordi det er den bedste måde at sikre en ny og uvildig vurdering, som ikke præges af tidligere konklusioner.

Det er desuden vores fokus at se på sagen ud fra et kundeperspektiv. Vi sætter os i kundens sted og vurderer sagen og kundens forventninger ud fra dette ståsted. Vi ønsker at sikre, at den enkelte kunde ikke uforskyldt kommer i klemme i de generelle procedurer og systemer, som naturligvis er nødvendige for, at DSB kan udføre sin opgave til gavn for kunder generelt.

Langt den overvejende andel af de kunder, der hver dag rejser med DSB finder ikke anledning til at klage over rejsen. Og langt de fleste klager besvares af Kundecenter på en måde, som kunderne er tilfredse med. Der er derfor en lille andel af DSB's kunder der vælger at tage kontakt til Kundeambassadøren. Vi kan se, at antallet af henvendelser vokser med den forbedrede tilgængelighed og vejledning om muligheden for at henvende sig til Kundeambassadøren. Det er vores forventning, at antallet af henvendelser vil stige yderligere.

Kundeambassadørens mission er at bidrage til tilfredshed hos så mange af DSB kunder som muligt.

Derfor har vi også, udover at besvare individuelle kunders henvendelser, fokus på generelle problemstillinger, som medfører utilfredshed hos kunder eller grupper af kunder.

Disse sager opstår typisk ved, at vi i statistikker, medier, interne dialoger eller egne observationer konstaterer, at der er noget, som ikke fungerer optimalt set med kundernes øjne.

I sådanne sager gør vi den ansvarlige chef opmærksom på problemet, og på at vi vil se nærmere på sagen. I undersøgelse af disse sager følger vi samme principper som ovenfor beskrevet med at tage udgangspunkt i et "blankt papir" og se på problemstillingerne udefra.

Vi arbejder sammen med produkt- og serviceansvarlige i DSB om at afdække de interne forhold bag problemstillingen, vi undersøger kundehenvendelser, og vi taler med relevante kunder og kundegrupper. Dernæst dokumenterer og konkluderer vi for endelig at præsentere DSB's ledelse for en anbefaling, som tager afsæt i årsager og indsatsområder for det nævnte problem.

Det er herefter op til DSB's øverste ledelse at "gå videre med bolden" og finde balancen mellem de kundemæssige, økonomiske, ressourcemæssige og kommercielle hensyn. Dog kan vi på nuværende tidspunkt, med de få sager vi har haft sige, at anbefalingerne indtil videre typisk har ført til forbedringer på det pågældende område – til gavn for kunderne.

Senere i denne statusrapport er et resume af de 2 anbefalinger, som vi indtil nu har lavet, og i næste statusrapport vil der blive givet en status på sagerne.

DSB Kundeambassadør funktion er fortsat "ny". Vi ser dog frem til fortsat og i øget grad at være i dialog med kunder, som har behov for endnu et eftersyn af deres klage. Vi fokuserer desuden på sagligt, konstruktivt og kritisk at være med til at påvirke til forbedringer på områder, hvor kunderne møder problemer.

Kundeambassadøren vil 2 gange årligt udgive sin statusrapport i august og i februar.

Status på kundehenvendelser



Status på kundehenvendelser til Kundeambassadøren

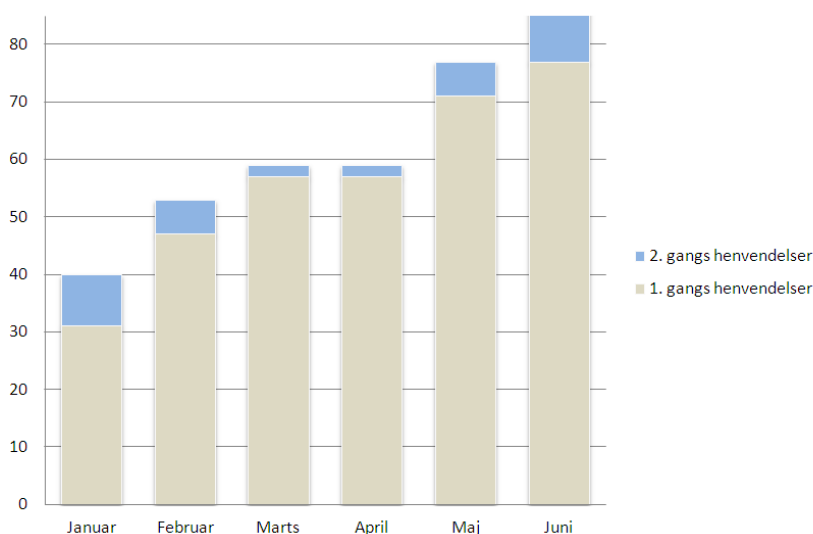
Siden midten af januar 2012 har kunderne haft mulighed for at skrive til Kundeambassadøren fra DSB's hjemmeside.

I 1. halvår af 2012 har ca. 80 mio. kunder rejst med DSB. DSB Kundeservice har i samme periode modtaget knap 14.000 kundehenvendelser.

I første halvår af 2012 har 374 kunder benyttet sig af muligheden for at skrive til DSB's Kundeambassadør. Henvendelserne har været meget forskelligartede, og langt hovedparten er fra kunder, der ikke tidligere har skrevet og klaget til DSB.

Kundeambassadøren gennemgår samtlige indkomne henvendelser med henblik på at vurdere, om der kan være emner, der kunne være grund til at tage op til særskilt behandling, men 1. gangs henvendelser sendes altid videre og besvares af DSB kundecenter.

Kundehenvendelser til Kundeambassadøren
1. halvår 2012



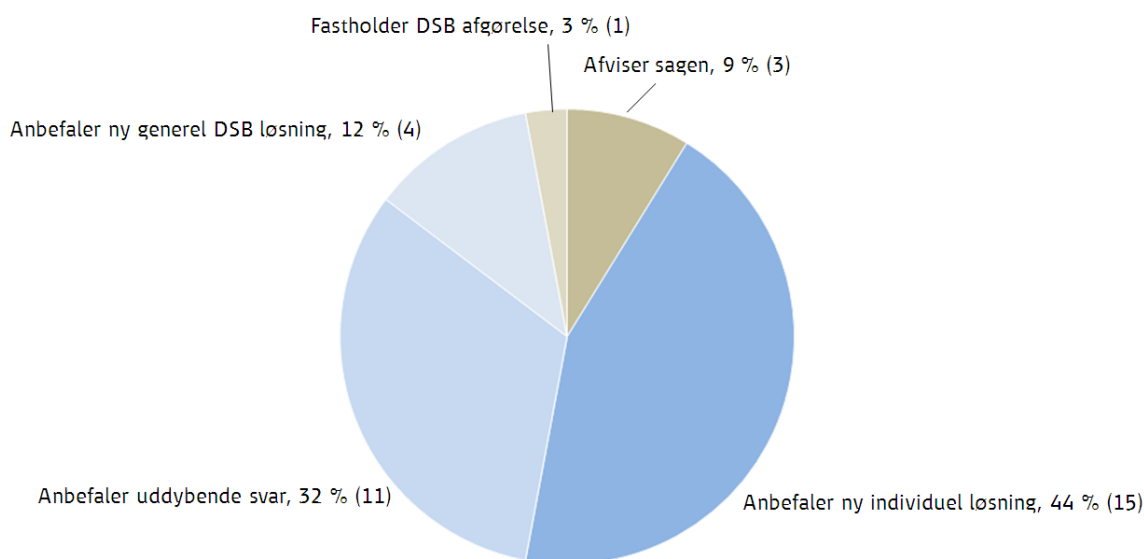
Der er i de første 6 måneder sket en gradvis stigning i antallet af kunder der benytter sig af muligheden for at skrive til DSB's Kundeambassadør, og i juni måned modtog vi godt 80 kundehenvendelser.

10 % (34) af alle de henvendelser, der i perioden er sendt til Kundeambassadøren, har været fra kunder, der tidligere havde modtaget et svar fra DSB, som de ikke var tilfreds med. Derfor ønskede de, at Kundeambassadøren gennemgik deres sag på ny.

For flertallet af disse sager blev det anbefalet, at der blev fremsendt et nyt svar til kunden. Heraf er der for 32 % af henvendelserne alene tale om, at der anbefales et uddybende og mere forklarende svar til kunde, og for 44 % af henvendelserne har Kundeambassadøren anbefalet en helt ny løsning for kunden. I 4 sager har Kundeambassadøren anbefalet DSB, at der ud over en ny løsning for den individuelle kunde sker generelle ændringer i DSB's procedurer. Disse er gennemført eller under implementering.

Der har i samtlige tilfælde været enighed om at følge Kundeambassadørens anbefalinger.

Kundeambassadørens anbefalinger 1. halvår 2012



Når Kundeambassadøren går ind i en sag, indledes sagen ved at indsamle al dokumentation og tidligere korrespondance med kunden samt gældende regler for området. Dette sker i samarbejde med DSB Kundecenter og de forretningsansvarlige i DSB.

Udgangspunktet for Kundeambassadørens anbefalinger til nye svar er i hvert enkelt tilfælde en konkret vurdering af samtlige de forhold, der har ligget til grund for kundens henvendelse til Kundeambassadøren.

Kundeambassadøren har blandt andet behandlet en del individuelle henvendelser om problemer med levering af HyperCard og Uddannelseskort, om DSB's fordelsprogrammer for pendlere samt om refundering af rejseomkostninger i tilfælde, hvor rejsen ikke har levet op til kundens forventninger.

Kundeambassadøren kan i særlige tilfælde afvise at gå ind i en sag. I 1. halvår af 2012 har 3 kunder fået meddelelse om, at deres henvendelse ikke ville blive behandlet af Kundeambassadøren. Det kan eksempelvis dreje sig om sager, typisk af mere generel karakter, hvor alle forhold tidligere er blevet belyst i svar til kunden og kundeambassadørens indgriben derfor ikke kan bidrage yderligere til belysning af DSB's beslutningsgrundlag.

Kundeambassadøren har afholdt møde med Kundecenteret for at drøfte Kundecenterets planer for udvikling af behandling af kundehenvendelser og kommunikation med kunder.

Der afholdes regelmæssigt møder med Kundecenteret om indholdet i "Kundens Puls" (statistik over kundehenvendelser) for at følge op på udviklingen i kundehenvendelserne.

Kundeambassadøren anbefaler ændringer i procedurer

Fire kunde henvendelser har givet anledning til, at kundeambassadøren har anbefalet DSB at ændre i procedurerne for området.

Køreplan 2012

En kunde henvendte sig i januar 2012 til Kundeambassadøren på baggrund af, at den tidlige morgentur med lyntoget fra Århus mod København frem til juni var ændret, og at toget derfor i denne periode ikke længere standsede på Skanderborg og Horsens Station.

Efter intern drøftelse blev køreplanen ændret, så morgenlyntoget nu afgår 5 minutter tidligere fra Århus og dermed kan nå at stoppe i Skanderborg og Horsens, så kunder fra disse stationer har mulighed for at være fremme til tidlige møder i København.

+More

I februar fik Kundeambassadøren en henvendelse fra en kunde, der alle hverdage pendler mellem Vejle og Københavns Lufthavn. Som fast pendler havde kunden derfor tilmeldt sig fordelsprogrammet +More for at få glæde af de rabatfordele, som DSB tilbyder sine loyale kunder. Ved online fornyelse af pendlerkortet tilbydes +More kunder op til 8 % rabat pr. måned.

Denne fordel kunne pågældende kunde dog ikke få glæde af, da han på den sidste del af turen kørte med DSB Øresund, som ikke var med i ordningen.

Efter drøftelse med den produktansvarlige blev kunden tilbudt at få rabatten.

Efterfølgende er DSB Øresund kommet med i ordningen og problemet har på den måde fundet en varig løsning.

Køb af uddannelseskort/HyperCard ved anden gæld til DSB

En kunde henvendte sig til Kundeambassadøren, da hendes datter gennem længere tid havde ventet på sit Uddannelseskort. Datteren havde i denne periode været nødt til selv at lægge ud for fuld betaling for transport til sin uddannelse.

Kundeambassadørens gennemgang af sagen viste, at kundens kort ikke var blevet udstedt, da kunden havde anden gæld til DSB.

Da uddannelseskort og HyperCard er produkter med tilskud, som DSB udsteder efter særlig lovgivning herom, kan DSB ikke nægte at sælge og udstede kortene, selvom kunden måtte have anden gæld til DSB.

I den konkrete henvendelse blev der leveret et kort til kunden og kundens udlæg til betaling for transport i forbindelse med uddannelse blev refunderet.

Kundeambassadøren har anbefalet at de interne procedurer vedrørende betaling og levering af Uddannelseskort/HyperCard ændres, og de relevante interne procedurer er under ændring. Kunderne får under alle omstændigheder udstedt deres kort.

HyperCard med "skæve" perioder

En kunde var utilfreds med, at hun ikke kunne få udstedt et HyperCard for hele juni måned, som ellers i marts måned blev annonceret som et nyt tilbud til de studerende på ungdomsuddannelserne.

Pågældende kunde havde valgt at have "skæve" perioder på sit HyperCard, og kom derfor uforskyldt i klemme, da en mail fra Uddannelsesstyrelsen om de nye muligheder for kort i juni kom efter tidsfristen for ændringer på kundens næste kortbestilling.

I den konkrete sag blev kunden tilbudt refusion af de rejseomkostninger for juni måned som lå ud over omkostningerne for et HyperCard.

Desuden gav kundehenvendelsen anledning til, at Kundeambassadøren anbefalede, at der findes en løsning til individuel håndtering af de kunder, der henvender sig omkring skæve perioder, og dermed uforskyldt er kommet i klemme i forbindelse med køb af HyperCard.

Anbefalingen er i juni måned afleveret til den ansvarlige direktør. Der er primært tale om et overgangsproblem i forbindelse med introduktion af HyperCard, og der er taget initiativ til at undgå et tilsvarende problem i fremtiden.



Kundeambassadørens undersøgelser

Kundeambassadøren har i 1. halvår af 2012 valgt at gennemføre en større undersøgelse af to produktområder; **"Undersøgelse af Uddannelseskort & HyperCard"** og **"Undersøgelse af billetpriser for pensionister"**.

Kundeambassadøren kan på eget initiativ igangsætte en undersøgelse af produkter eller andre områder, der har indflydelse på kundernes rejseoplevelser.

Uddannelseskort & HyperCard

Produkterne påkaldte sig Kundeambassadørens opmærksomhed, da skiftet 1. juli 2011 til de nye typer periodekort til de studerende gav usædvanligt mange kundehenvendelser og kundeklager, og mange studerende havde problemer med at få udstedt og leveret deres kort til tiden.

Kundeambassadøren konkluderede i sin rapport, at der var belæg for den rejste kritik og anbefalende DSB at gennemføre forbedringer på især følgende problemområde:

- Bestillingsprocessen var kompleks og sårbar og svær at forstå for de studerende. Det blev derfor anbefalet, at bestillingsforløbet blev gjort mere enkelt og delt i to adskilte forløb, hvor godkendelsen af den studerende blev foretaget af uddannelsesstederne, hvorefter de studerende kunne henvende sig hos DSB og købe og betale deres periodekort.
En enklere proces skulle bidrage til
 - Integrering af køb og betaling i ét procestrin som køb på nettet generelt
 - Hurtigere levering af kort til kunden
- En tydeliggørelse af informationerne til kunderne

De studerende på ungdomsuddannelserne, som Kundeambassadøren har talt med, fortæller i øvrigt, at de er meget tilfredse med HyperCard som produkt, da det er en meget nem, billig og fleksibel løsning for dem.

Efter at Kundeambassadøren offentliggjorde sine anbefalinger i april, har DSB igangsat flere initiativer, der skal bidrage til hurtig og effektiv levering af periodekortene til de studerende. Bl.a. er der indført en sms-service, der løbende informerer de studerende om status på deres bestilling

og betaling. Der er også udviklet en procedure for udstedelse af midlertidige kort til afhjælpning af forsinkelser i leveringen uanset årsagen hertil.

Læs hele Kundeambassadørens anbefaling her:

http://www.dsb.dk/global/pdf/kundeambassad%c3%b8r/anbefaling%20hypercard%20og%20uddannelseskort%2019april_002.pdf

Billetpriser for pensionister

Kundeambassadøren valgte i februar 2012 at indlede en undersøgelse af prisudviklingen for billetter til pensionister, da prisændringer i januar 2012, for især brugere af rejsekortet, førte til en stigning i kunde-henvendelser samt omfattende medieomtale.

Efter at Kundeambassadøren havde gennemført sin undersøgelse af prisudviklingen i rejser for pensionister, måtte hun konkludere, at den rejste kritik var berettiget, og at især informationerne om priser og rabatter samt vejledning af kunderne havde været utilstrækkelig.

Kundeambassadøren anbefalede derfor DSB at forbedre informationen til kunderne, så den bedre hjælper kunderne, når de skal planlægge deres rejse og træffe valg om, hvilke produkter der er det bedste køb for dem.

Introduktionen af Rejsekortet betyder, at produktudvalget især for pensionister vil være ekstra stort og vanskeligt at overskue i overgangsperioden frem til de kendte papirprodukter er udfaset. Dette har skabt øget behov for information, for at pensionister kan træffe deres beslutning om valg af billettype.

DSB iværksatte efter offentliggørelsen af Kundeambassadørens anbefaling flere initiativer for at forbedre kundeinformation om priser og rabatter for pensionistrejser med Rejsekort og bl.a. er produktinformationer på dsb.dk blevet justeret.

Læs hele Kundeambassadørens anbefaling her:

<http://www.dsb.dk/Global/PDF/Kundeambassad%c3%b8r/Anbefaling%20Pensionistpriser.pdf>

DSB har i begge sager løbende søgt at afhjælpe konkrete problemer og mangler parallelt med Kundeambassadørens undersøgelse af området.

I Kundeambassadørens rapport for 2. halvår 2012 vil der blive fulgt op på, hvad der er sket af forbedringer på de 2 områder.

Tema:

Klagemuligheder



Kundernes Klagemuligheder

DSB's kunder har mulighed for at få deres klage behandlet af 3 instanser; DSB Kundeservice, DSB's Kundeambassadør og Ankenævnet for Bus, Tog og Metro.

DSB Kundeservice

Kunder, der har været ude for en hændelse, og som ønsker at klage, kan kontakte DSB Kundeservice, der altid vil være de første til at behandle og besvare kundenhenvendelser til DSB. DSB Kundeservice kan kontaktes via dsb.dk, hvor klagen indtastes direkte i en kontaktformular på nettet.

Sædvanligvis vil kunden modtage et skriftligt svar på henvendelsen inden for ca. 10 dage. DSB Kundeservice har i 1. halvår af 2012 behandlet 13.745 skriftlige kundenhenvendelser.

DSB Kundeservice besvarer kundenhenvendelser med afsæt i DSB's forretningsbetingelser.

Er kunden ikke tilfreds med den afgørelse, som DSB Kundeservice har truffet, er der mulighed for at bede Kundeambassadøren om at se på sagen på ny, eller sagen kan indbringes for Ankenævnet for Bus, Tog og Metro.

DSB Kundeambassadør

Når Kundeambassadøren modtager en kundenklage, der tidligere har været behandlet af DSB's kundecenter, indsamles al dokumentation fra tidligere behandling af sagen.

Herefter gennemgås sagen og DSB's behandling af den. Når Kundeambassadøren har afsluttet sin gennemgang af sagen, kan hun anbefale en ny afgørelse eller et nyt svar, som DSB kundeservice herefter sender til kunden. Er Kundecenteret ikke enig, forelægger kundeambassadøren sagen for DSB's øverste ledelse.

Kundeambassadørens udgangspunkt for behandling af en sag er at sætte sig i kundens sted og se på sagen med nye øjne, og regler og procedurer må i nogle tilfælde vige til fordel for at finde en løsning for den individuelle kunde.

I nogle tilfælde kan Kundeambassadørens anbefalinger til håndtering af individuelle kunder føre til en generel anbefaling til DSB om at ændre i regler og vejledninger.

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro

Kunder, der har fået afslag på en klage hos DSB Kundeservice, kan indbringe deres klage for Ankenævnet for Bus, Tog og Metro.

Ankenævnet har eksisteret siden 2009 og omfatter alle udbydere af bus, tog og metrotrafik i Danmark. Ankenævnet blev oprettet efter aftale mellem Forbrugerrådet og trafikselskaberne i Bus- og tog samarbejdet efter loven om private ankenævn.

I Ankenævnet sidder en landsdommer som formand, 2 repræsentanter fra Forbrugerrådet samt 2 repræsentanter for trafikudbydere. En sag afgøres efter forhandling og afstemning, hvor formandens stemme er afgørende.

Ankenævnet behandler kun sager, der tidligere er blevet behandlet af DSB og tager ikke sager op på egen hånd.

Det koster 160 kr. at få sin sag behandlet i Ankenævnet. Hvis klagen drejer sig om et beløb under 160 kr., er klagegebyret 80 kr. Beløbet tilbagebetales, såfremt kunden får hel eller delvist medhold i sin klage.

Ankenævnets afgørelser er bindende men kan af parterne indbringes for domstolene.