

KUNDEAMBASSADØREN STATUSRAPPORT 1. HALVÅR 2013



14. august 2013

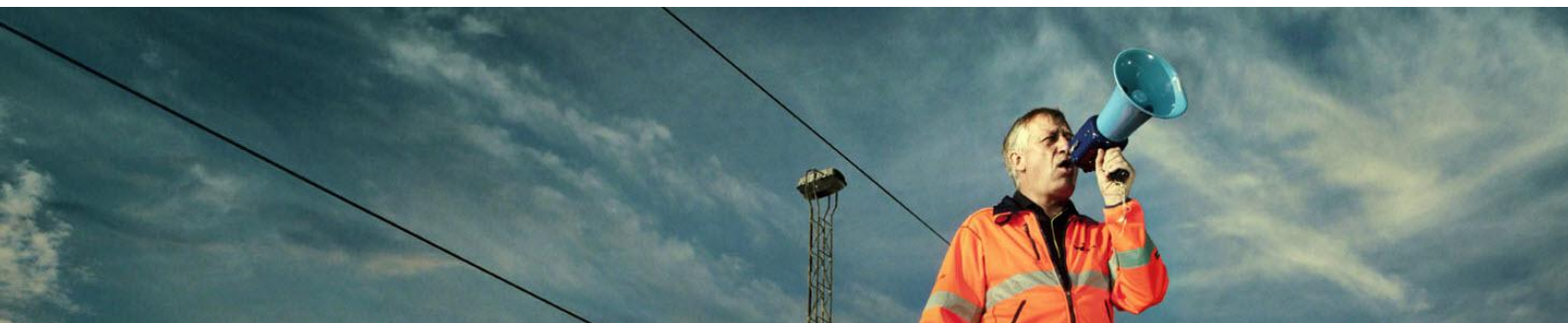
Forord

Kundeambassadørens statusrapport for første halvår 2013 indeholder 4 afsnit.

I det første afsnit sætter Helle Fuhrmann fokus på, hvad det betyder for kundernes rejsevaner, når de skifter til et Rejekort.

I afsnit 2 gives der en gennemgang af antallet af og udvikling i henvendelser til Kundeambassadøren samt en kort redegørelse om Kundeambassadørens afgørelser i individuelle sager.

I afsnit 3 er en kort beskrivelse af Kundeambassadørens mere principielle anbefalinger i 2013 og i afsnit 4 er effekten af Kundeambassadørens arbejde opgjort.



1. Rejsekort og vaner

Hovedparten af danskerne benytter den kollektive transport, nogle flere gange dagligt, andre langt sjældnere. Nu står såvel kunderne som DSB og trafikselskaberne over en stor udfordring, når billetsystemet skal fornyes og bliver digitaliseret med Rejsekort.

Det billetsystem, kunderne kender og bruger i dag, bygger på de systemer, der blev introduceret i 1979 i forbindelse med etablering af HT og de øvrige regionale trafikselskaber. I DSB har det været baseret på standardbilletter, 10-turs klippekort til forskellige formål og periodekort. De regionale trafikselskabers billetsystem har bygget på samme principper. Der er kommet nye elektroniske billetformater, men de er i princippet en videreførelse af de eksisterende analoge billetformater.

Dette billetsystem står nu over for en grundlæggende fornyelse og vil blive overført til en digital platform. Det svarer til det, borgerne oplever på mange andre områder, hvor de på den ene side skal vænne sig til at betjene sig selv og på den anden side opnår en række forbedringer og nye muligheder. Rejsekortet er den nye digitale platform for billetkøb, som nu er på vej ind i danskernes hverdag. Det udfordrer gamle vaner og logikker og er mere end blot en "næste-generations-udvikling". Med Rejsekortet introduceres en helt ny logik, som kræver indlæring af vaner, som er ny for både kunder og transportselskaberne.

Ny prislogik

At anskaffe sig et Rejsekort er ikke den store udfordring, men selve brugen af kortet stiller krav om en helt ny begrebsmodel for priser og betaling af transport.

Det enkle ved produktet er, at du som kunde med dette ene kort trygt kan rejse med tog i hele landet. Busserne på Sjælland og i Nordjylland er også med og flere kommer til. Og når du har checket ind, har du altid gyldig rejsehjemmel.

Det, der er med til at gøre os usikre ved det ny, er, at det på forhånd kan være vanskeligt at gennemskue prisen for rejsen. De fleste har et naturligt behov for på forhånd at vide, "hvad kommer dette til at koste mig", og "kunne jeg gøre det billigere på en anden måde". Vi har vænnet os til vælge mellem produkter, med en pris og prisstruktur, som vi har kendt og kunnet overskue, og det har gjort os trygge.

Prisen for en rejse med Rejsekort er variabel og sammensat af flere faktorer, nogle velkendte og andre nye, korttype, kundetype, rejselængden, rejsens varighed, tidspunktet, alder og rejsehyppigheden. Det gør det ikke nemmere, at der i overgangsperioden er både "rejsekortprissystem" og gammelt prissystem.

Selve prisopkrævningen for Rejsekortet er helt parallelt med, at vi som forbrugere heller ikke kender prisen for en telefonsamtale, før vi ser regningen fra vores teleselskab eller prisen på strømforbruget før vi får regningen fra el-selskabet.

Ny betalingsform

Rejsekortet indebærer også en ændring i den måde vi betaler for rejsen. Alt foregår via en konto, hvor forbruget automatisk bliver trukket fra – det er enkelt, men nyt for de fleste. Det kræver en tilvænning at sætte penge ind på en konto til senere forbrug. Til forskel fra f.eks. at købe et klippekort, som du får i hånden som et fysisk produkt.

Det stiller store krav til tilgængeligheden af og tydeligheden i informationen til kunderne for at skabe den fornødne tryghed ved denne nye form afregning.

Ny adfærd

Men den største udfordring med Rejsekortet er nok for de fleste, at vi skal tillære en ny adfærd. Vi har nu i utallige år gjort "noget", når vi påbegyndte vores rejse – vi har købt en billet, vist et kort eller klippet i en automat. Men nu skal vi også gøre "noget", når rejsen slutter. Vi skal checke ud. Det er jo ikke svært at checke ud – og uanset diskussioner om, hvorvidt der er standere nok, om de har den rigtige farve eller lyd, så ligger den største udfordring i at huske det. Alle kan jo glemme – ofte til ærgrelse for en selv eller ens omgivelser, og også med en kontant afregning for glemsomheden. Godt nok kun 50 kroner i forhold til 750 kroner, som det koster, når vi har glemt at købe billet eller glemt at sætte P-skiven, men alligevel irriterende. Vi er sikkert flere, der har jagtet rundt efter en bus for "at låne" check-ud udstyret, fordi vi gik fra perronen uden at checke ud.

Hvad skal der til for, at det føles trygt med det nye?

Vi ved det jo godt – første skridt er at prøve det. Allerede efter første gang bliver det nye afmystificeret, og vi får mod på at prøve igen.

For Rejsekortet er det også kendetegnende, at de, som har det mest svært, er dem, som endnu ikke har fået det prøvet. Hvor nysgerrigheden ikke har overvundet trygheden ved det kendte.

Jeg oplever, at den nysgerrighed der findes om Rejsekortet, desværre afspejler, at der er sået stor tvivl om produktet – så usikkerheden udmatter nysgerrigheden. Så hvordan kan DSB med sin erfaring fra tidligere forandringsprocesser være med til at vække kundernes nysgerrighed for mulighederne i Rejsekortet? Til gavn for både kunder og trafikselskaberne.

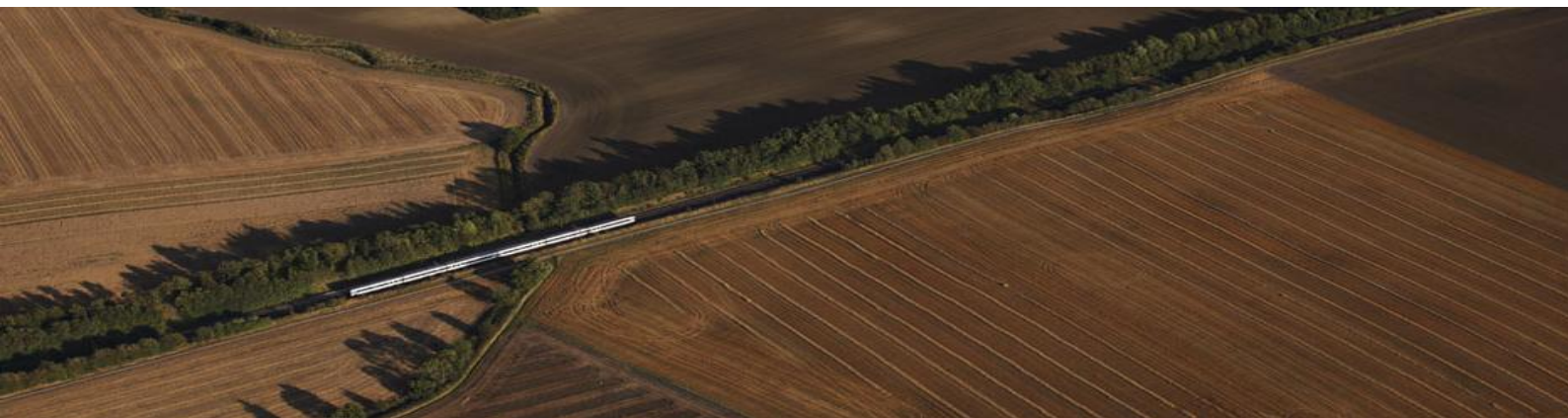
Da Rejsekortet på mange punkter også er ny logik for DSB med mange nye muligheder, er det vigtigt, at denne logik og disse muligheder indarbejdes og bruges i virksomheden til gavn for kunderne. DSB må hele tiden og i alle sammenhænge vise den største respekt for, hvad forandringen indebærer for kunderne. Det er nødvendigt at sætte sig i kundens sted og stille hjælp til rådighed.

De siger, vi modtager hos Kundeambassadøren, drejer sig netop om kunder, der oplever et større individuelt behov for hjælp end det som stilles til rådighed. Kunderne er meget afhængige af hjælp og vejledning især om brug af Rejsekortet. Nogle vil gerne læse sig til det nye, andre har brug for at få det demonstreret og atter andre vil "holdes i hånden" første gang.

DSB og trafikselskaberne har gjort mange overvejelser og gør meget for at gøre overgangen til Rejsekort enkel og attraktiv – efter den offentlige debat at dømme er der blot behov for en yderligere indsats.

På de følgende sider kan du læse mere om, hvad det er for problemstillinger, kunderne henvender sig om, når de kontakter mig.

Helle Fuhrmann
Kundeambassadør DSB



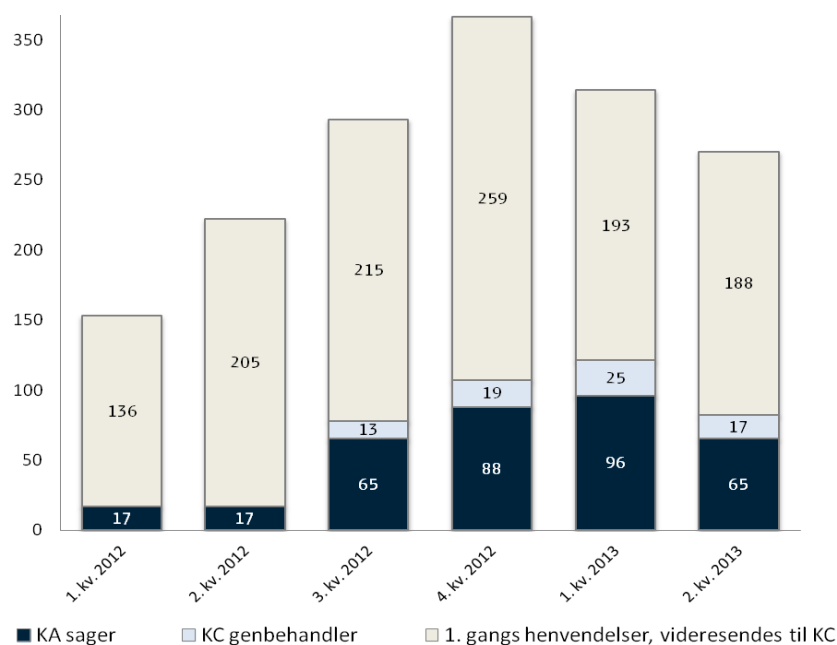
2. Kunde henvendelser til Kundeambassadøren

Flere kunder vælger at kontakte DSB's Kundeambassadør, når de ikke er tilfredse med det svar eller den afgørelse, de har modtaget fra DSB.

Kundeambassadøren har fungeret i godt 1½ år. Den første periode var en etableringsfase med et begrænset antal sager. Fra midten af 2012 var ordningen og de interne forretningsgange så godt etableret, at kunderne i større omfang begyndte at benytte sig af muligheden for at få prøvet deres sag. I andet halvår 2012 behandlede Kundeambassadøren 153 sager og DSB Kundeservice tog 32 sager tilbage til genbehandling, efter at kunden havde henvendt sig til Kundeambassadøren.

Antal henvendelser til Kundeambassadøren

2012/2013



I 1. halvår 2013 har Kundeambassadøren behandlet 161 sager og Kundecenteret har taget 42 sager tilbage til genbehandling efter henvendelse til Kundeambassadøren. Dette er en markant øgning sammenlignet med sidste år, og i 2013 har Kundeambassadørens indsats derfor været fokuseret omkring håndtering af de individuelle afgørelser til gavn for den enkelte kunde.

Der er fortsat ca. 200 kunder, der hvert kvartal vælger at kontakte Kundeambassadøren uden først at have haft en dialog med DSB. Disse henvendelser sendes videre til DSB Kundeservice, som altid er de første til at vurdere og træffe afgørelse i en sag.

Desuden vælger DSB Kundeservice selv at genbehandle en del af de henvendelser, som Kundeambassadøren modtager, da DSB Kundeservice ved en fornyet gennemgang af sagen vurderer, at det oprindelige svar ikke har været tilfredsstillende, og at der derfor bør findes en ny og mere tilfredsstillende løsning for kunden.

Udvikling i henvendelser til Kundeambassadøren			
	2. halvår 2012	1. halvår 2013	2012
Henvendelser behandlet hos Kundeambassadøren	153	161	187

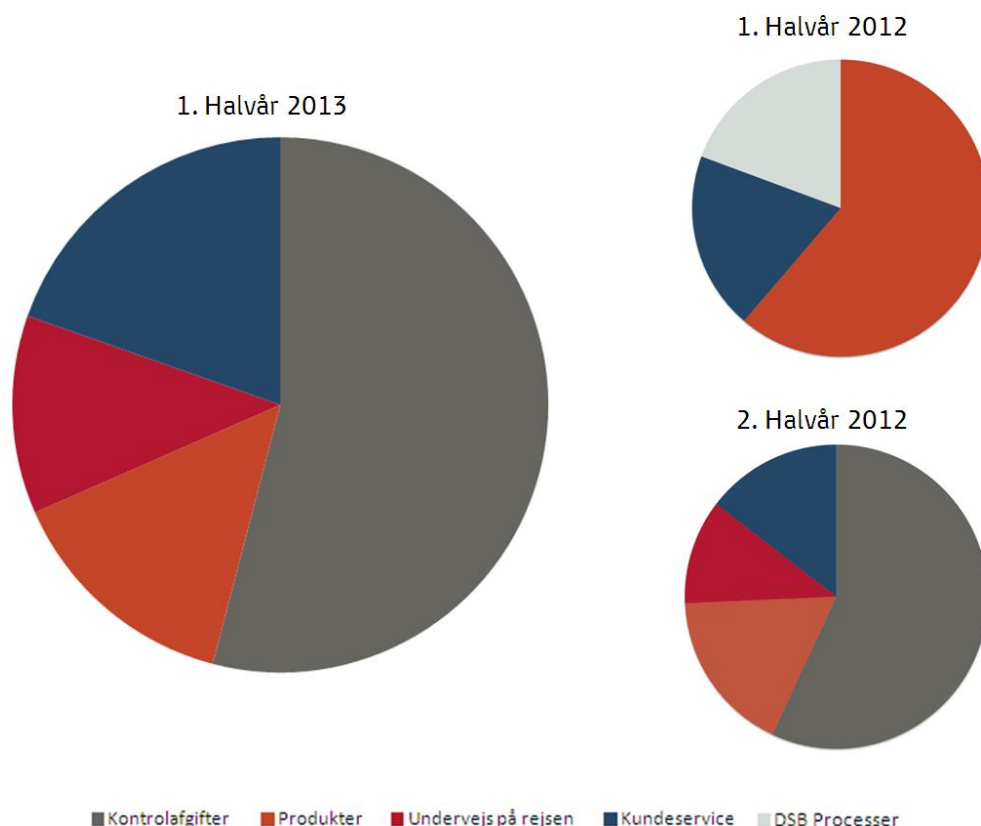
I august 2012 begyndte DSB Kundeservice at orientere om muligheden for at klage til Kundeambassadøren i de svar, de sendte til kunderne. Det er derfor mest rimeligt at sammenligne antallet af henvendelser i 2. halvår 2012 med 1. halvår 2013, og på den baggrund er der tale om en stabilisering i antallet af henvendelser til Kundeambassadøren.

Tilpasninger i behandling af kundehenvendelser

Kundeambassadøren vurderer løbende om tilrettelæggelsen af behandling af sager fungerer hensigtsmæssigt. Fra 1. juni vil Kundeambassadøren uanset afgørelsen i sagen selv besvare alle kundehenvendelser, efter at sagen er drøftet med DSB. Hidtil har Kundecenteret besvaret de henvendelser hvor Kundeambassadøren gav kunden medhold, mens Kundeambassadøren har besvaret de sager, hvor Kundeambassadøren ikke fandt anledning til at ændre DSB Kundeservice afgørelse eller formulering.

I særlige vanskelige sager med uenighed om det skete udarbejder Kundeambassadøren en samlet beskrivelse af hændelsen, som dernæst bliver sendt i høring hos såvel DSB og kunden. Dette har bidraget til bedre oplysning af sagen som grundlag for Kundeambassadørens afgørelse.

Typen af henvendelser til Kundeambassadøren



Der er i denne rapport foretaget en mindre justering i opgørelsen af typer af henvendelser, som Kundeambassadøren modtager. Sagskategorien "DSB processer" er derfor udgået, og en ny kategori for sager "Undervejs på rejsen" er blevet tilføjet. Tilpasningen er foretaget, for at få kategorierne mere konkret benævnt. Så vidt muligt modsvarer opdelingen før, under og efter rejsen.

Kontrolafgifter

Mere end halvdelen af de kunder, der i 1. halvår 2013 har anmodet om at få deres sag behandlet på ny af kundeambassadøren, var kunder, der havde fået udstedt en kontrolafgift.

Samme tendens gjorde sig gældende i 2. halvår 2012. I 1. halvår 2012 fik kunder, der havde fået afslag på annullering af en kontrolafgift ikke klagevejledning til Kundeambassadøren, hvilket er forklaringen på, at Kundeambassadøren ikke modtog disse klagehenvendelser i 1. halvår 2012.

I Ankenævnet for Bus, Tog og Metro er kontrolafgifter også langt den hyppigste anledning til klager.

I de henvendelser, Kundeambassadøren modtager, er årsagen til, at der er udstedt en kontrolafgift især: Mobilbillet købt efter påstigning, falsk identitet, defekt stempelmaskine, glemt at stemple klippekort og uklarhed om pris for rejsen (hvor mange zoner).

Kunderne begrunder ofte deres henvendelse med, at det ikke var deres hensigt at undlade at betale for rejsen, men at årsagen til den manglende billet skyldes glemsomhed, travlhed, misforståelser eller problemer med det udstyr, der stilles til rådighed til køb af billetter.

Kundeservice

Cirka hver 5. henvendelse til Kundeambassadøren i 1. halvår 2013 var en klage over den service og imødekommenhed, som kunderne møder hos DSB's medarbejdere. Både undervejs på rejsen og når kunden henvender sig med en klage efter rejsen.

Undervejs på rejsen

12 %, af de henvendelser Kundeambassadøren modtager, drejer sig om forhold vedrørende selve rejsen. Henvendelserne vedrører blandt andet utilfredshed med, at det ikke er muligt at få refunderet billetten på grund af manglende siddeplads i toget, forsinkelser eller en generel dårlig rejseoplevelse, fx hvis der har været problemer med togets klimaanlæg.

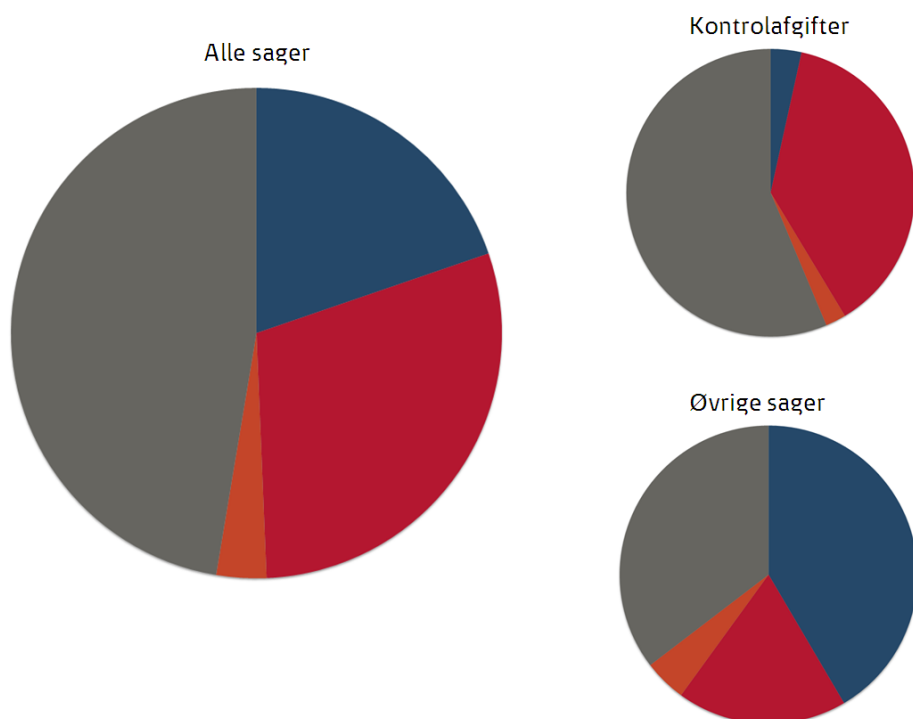
Andre typer af henvendelser omhandler utilfredshed med, at DSB ikke vil betale for taxakørsel ved forsinkelser, at internettet i toget ikke fungerer, at servicen på DSB 1' er mangelfuld, eller at det ikke er muligt at få sin cykel med togbussen m.v.

Produkter

Sager vedrørende DSB's produkter udgør ca. 14 % af de henvendelser Kundeambassadøren modtager. Af eksempler på henvendelser kan nævnes muligheden for, at pendlere med månedskort kan foretage tilkøbe med rejsekort, problemer med udbetaling af DSB Plus pendlerrabat, uberettigede rykkerskrivelse vedrørende betalingsaftale på rejsekort, problemer med levering af HyperCard/Uddannelseskort m.v.

Kundeambassadørens afgørelser i individuelle sager

1. halvår 2013



■ Anbefaler uddybende svar ■ Anbefaler ny individuel løsning ■ Anbefaler ny individuel løsning og ny DSB Løsning ■ Kunden får ikke medhold

Kundeambassadøren skelner mellem sager, hvor der anbefales

- et uddybende svar,
- en ny løsning for den enkelte kunde
- en ny løsning for den enkelte kunde sammen med en ændring af DSB's regler og sager,

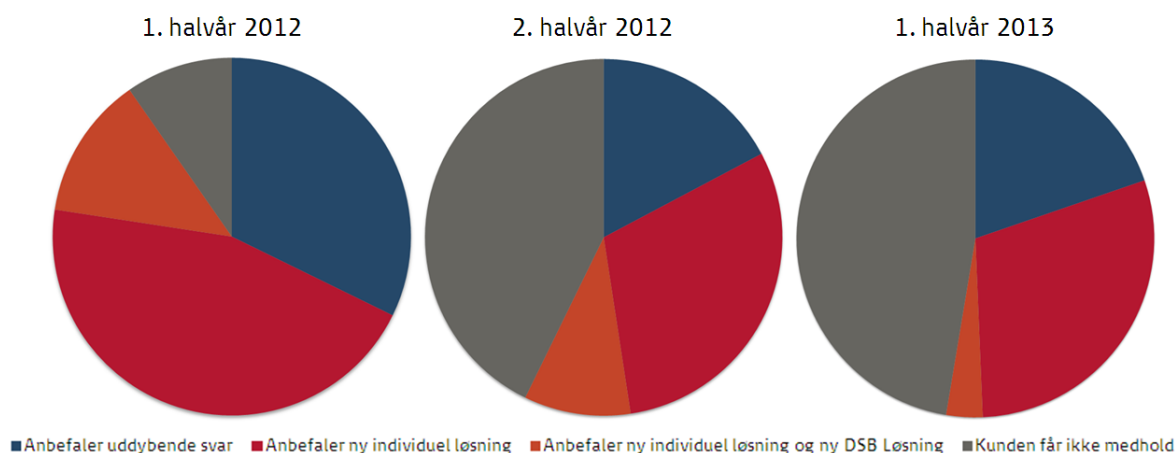
- en fastholdelse af DSB's oprindelige løsning og kunden ikke får medhold.

Kundeambassadørens anbefalinger afhænger af, om der er tale om kontrolafgifter eller andre sager. I kontrolafgiftssager fastholder Kundeambassadøren DSB's oprindelige afgørelser i 56 % af sagerne og anbefaler en ændret løsning i mere end 40% af sagerne. Kunden har ret til at få sin sag individuelt behandlet på den konkrete situations præmisser og tallet her dokumenterer et behov for en mere individuel behandling af sagerne.

For de øvrige sagstyper findes der for ca 25 % af henvendelserne en helt ny løsning og for ca 25% anbefaler kundeambassadør at sende et nyt svar med en mere fyldestgørende begrundelse

Udvikling i Kundeambassadørens afgørelser

2012 og 2013

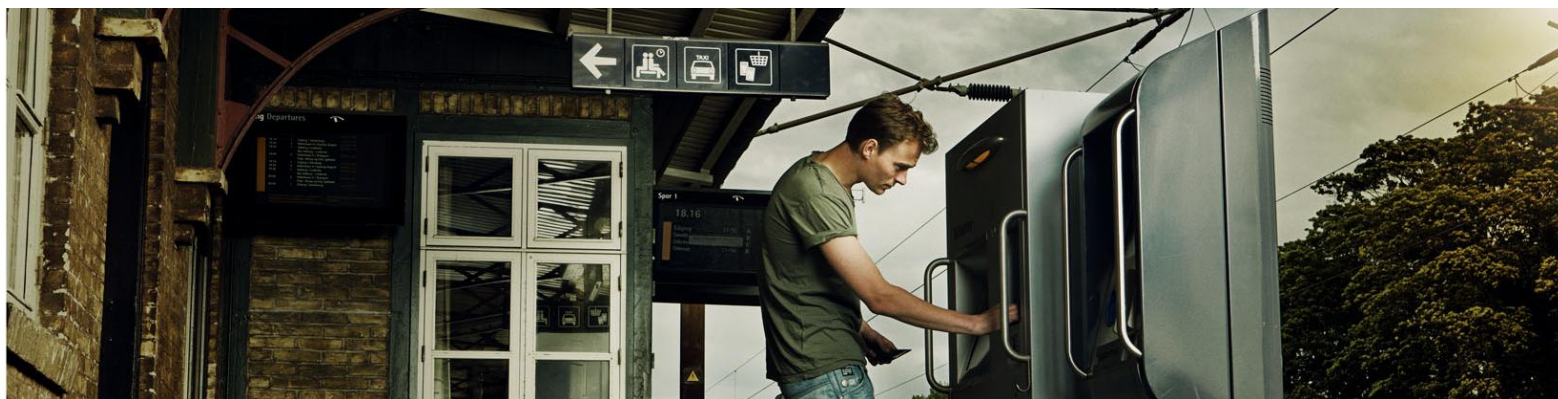


For at kunne vurdere udviklingen i Kundeambassadørens anbefalinger i individuelle sager er det bedste sammenligningsgrundlag 2. halvår 2012 og 1. halvår 2013, da 1. halvår 2012 var præget af etablering af funktionen og at kunderne ikke fik vejledning i svar fra DSB Kundeservice om muligheden for at kontakte Kundeambassadøren.

Sammenligningen af de to sidste halvår viser et stort set uændret behov for, at der bliver truffet en ny afgørelse eller sendt et nyt svar til kunderne. Det er Kundeambassadøren vurdering, at dette skyldes, at der i DSB Kundecenters afgørelser ikke i tilstrækkeligt omfang er taget udgangspunkt i den konkrete hændelse, som kunden har henvendt sig om.

I første halvår 2012 fik hele 90 % af kunderne et nyt svar, efter at de havde kontaktet kundeambassadøren. Fra 2. halvår 2012 er niveauet markant lavere. Det skyldes blandt andet det forhold, at ca. 50 % af henvendelserne til Kundeambassadøren nu er fra kunder, der har fået udstedt en kontrolafgift. Det har også indflydelse på udviklingen, at DSB Kundecenter oftere vælger selv at genbehandle sagen, hvis den bliver rejst over for Kundeambassadøren. Også for disse henvendelser resulterer henvendelsen til Kundeambassadøren derfor som regel i en ny og mere tilfredsstillende løsning for kunden.

Kundeambassadøren må både ud fra egne observationer og gentagne klager fra kunder konstatere, at der i mange tilfælde er sket en fejlbehandling, når en kunde klager til DSB. Kundeambassadøren og kommerciel direktør i DSB Susanne Mørch Koch har i fællesskab besluttet at igangsætte et projekt med det primære formål at få skabt et markant løft i kvaliteten af de svar, DSB sender til kunder, der har klaget til DSB. Målet er, at kunderne skal have det rigtige svar, første gang de henvender sig til DSB. Rapportering vedrørende projektet vil indgå i Kundeambassadørens næste rapporter.



3. Kundeambassadørens anbefalinger

I 1. halvår 2013 har Kundeambassadøren på eget initiativ igangsat en undersøgelse af området:

Misbrug af identitet ved kontrol i toget

Kundeambassadørens åbningsbrev afleveret til DSB 11. juni 2013

I nogle tilfælde henvender borgere sig til DSB og gør gældende, at der er blevet udstedt en kontrolafgift i deres navn for en rejse, de ikke har foretaget. Kundeambassadøren har i juni måned igangsat en undersøgelse af DSB's behandling af disse sager. En anden person må derfor have den pågældende borgers identitet.

Baggrund for undersøgelsen er omfanget af denne type sager både i DSB Kundeservice og hos Kundeambassadøren. Dels er mængden af sager stor, og dels kan der spores en stigende tendens i denne type af sager.

Sagerne er ofte vanskelige at afgøre, enten fordi der ikke er vist legitimation i toget, eller fordi kunden anfører, at deres id er blevet stjålet og misbrugt.

Kundeambassadøren finder processen for behandlingen af denne type sager uensartet og grundlaget for afgørelserne utilstrækkelig. Kundeambassadøren ønsker derfor at undersøge retningslinjerne for legitimering i kontrolsituationen, undersøge de juridiske forudsætninger for opkrævning af kontrolafgifter i situationer, hvor kunden ikke vedkender sig kontrolafgiften samt undersøge de administrative retningslinjer for eftergivelse af kontrolafgifter i situationer hvor kunden påstår, at deres id er blevet misbrugt.

Formålet med Kundeambassadørens undersøgelse er at sikre en ensartet proces for håndtering af denne type sager både i toget og efterfølgende i Kundecentret, når kunderne henvender sig om misbruget. Processen bør tilrettelægges, så den sikrer mere ensartet og enkel sagsbehandling, bidrager til at få misbruget stoppet og hjælper de kunder, hvis ID er blevet misbrugt.

Kundeambassadørens anbefaling vil blive rapporteret i næste statusrapport.

Tilgængelige informationer om takstzoner

Kundeambassadørens konklusioner og anbefalinger. Afleveret til DSB 1. februar 2013 og beskrevet i statusrapporten for 2. halvår 2012

I oktober 2012 igangsatte Kundeambassadøren en undersøgelse af, hvilke informationer der er tilgængelige om takstzoner til kunder, som er undervejs på rejsen.

Baggrunden for undersøgelse var, at informationer om zoner er af central betydning for kunderne, når de skal købe billet til rejsen.

Kundeambassadøren havde observeret, en del kundehenvendelser med klager over kontrolafgifter, hvor kunderne gør gældende, at de har fået utilstrækkelig eller uklar information og vejledning om zoner og zoneinddelingen.

Kundeambassadøren kunne efter undersøgelsen konkludere, at DSB bør sikre

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

Hele Kundeambassadørens anbefaling kan læses her:

<http://www.dsb.dk/Global/PDF/Kundeambassad%C3%B8r/Informationer%20om%20takstzoner.pdf>

DSB's svar på anbefalingen

DSB anerkendte, de problemstillinger Kundeambassadøren påpegede i sin rapport, og ville arbejde videre med flere løsningsmuligheder. Herunder bl.a.:

- *At der er konsistens og ensartethed i den information, kunderne får, uanset på hvilken station kunden befinder sig*
- *At kunderne har adgang til informationerne i de sektioner på stationen, der er udpeget til at vise vigtige kundeinformationer om rejsen*

Status på igangsatte forbedringsinitiativer – Status modtaget 1. juli 2013

Kundeambassadøren har modtaget følgende status fra DSB vedrørende anbefalingen fra februar 2013:

"DSB Kommerciel kan oplyse, at opgaven fortsat er prioriteret hos DSB.

DSB Kommerciel vil i andet halvår 2013 fortsat arbejde videre på en vurdering af forholdene omkring zonekort, særligt unde hensyntagen til udskydelsen af udfasningen af klippekort i hovedstadsområdet og på den baggrund først på et senere tidspunkt kunne levere et endeligt svar på en mere konkret status til Kundeambassadøren".

Uddannelseskort og HyperCard

Kundeambassadørens anbefalinger. Afleveret til DSB april 2012 og beskrevet i statusrapporten for 1. og 2. halvår 2012

Kundeambassadøren anbefalende i sin rapport om Uddannelseskort og HyperCard DSB at gennemføre forbedringer på især følgende problemområder:

- Bestillingsprocessen var kompleks og sårbar og svær at forstå for de studerende, og det blev derfor anbefalet, at bestillingsforløbet blev gjort mere enkel for derved at sikre leveringen af kort til kunden
- En tydeliggørelse af informationerne til kunderne

Hele Kundeambassadørens anbefaling kan læses her:

http://www.dsb.dk/Global/PDF/Kundeambassad%C3%B8r/Anbefaling%20Hypercard%20og%20uddannelseskort%2019april_002.pdf

DSB's svar på anbefalingen

DSB anerkendte de problemstillinger, Kundeambassadøren påpegede, og oplyste, at flere tiltag ville blive iværksat for at skabe forbedringer for de studerende. DSB bekræftede desuden, at der var planlagt en grundlæggende ændring i bestillingsproceduren, som forventes implementeret med virkning fra sommer 2013 i forbindelse med ikrafttrædelse af ny lov på området.

Status på igangsatte forbedringsinitiativer – Status modtaget 11. juli 2013

Kundeambassadøren har på et møde med DSB fået præsenteret den nye løsning, der er idriftsat i juni måned 2013 med levering af kort til de studerende til brug fra 1. august 2013.

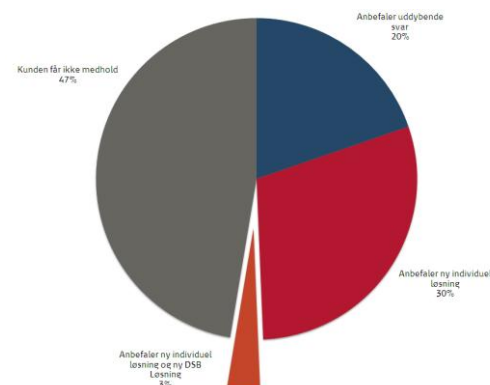
Kundeambassadøren kunne efter gennemgangen konstatere, at det nye bestillingssystem virker langt mere enkelt og overskuelig for kunderne. Som noget nyt er sket en systemmæssig adskillelse mellem godkendelse til køb af kort med rabat og selve købet.

Informationen til de studerende er også blevet mere enkel og guidende.

DSB har valgt at fastholde en bestillingsfrist på mindst 14 dage. DSB anerkender, at dette kan være en udfordring for mange af de unge, og undersøger derfor muligheden for, at kortet kan leveres på en app, for dermed at nedbringe bestillingsfristen til færre dage.

Kundeambassadøren anbefaler ændringer baseret på individuelle henvendelser

Enkelte individuelle kundehenvendelser har skabt opmærksomhed om en mere generel problemstilling. Kundeambassadøren har i disse tilfælde valgt at anbefale DSB at gennemføre ændringer til gavn for flere kunder. I første halvår 2013 har 6 individuelle kundehenvendelser givet anledning til at aflevere en anbefaling til DSB. I 3 tilfælde er Kundeambassadøren i fortsat dialog med DSB, og disse vil derfor først blive medtaget i næste rapport. De øvrige 3 anbefalinger er kort beskrevet herunder.



Kundeinformation om internet i toget

Kundeambassadøren anbefaler

For mange kunder er muligheden for at kunne gå på internettet og arbejde et vigtigt parameter i deres valg af transport. Kundeambassadøren anbefaler, at informationen til især DSB 1' kunder tilrettes, så kunderne på forhånd og inden deres køb, har en viden om, at tilgangen til internettet i togene kan være ustabil.

DSB's svar

"DSB Kommerciel havde allerede information til kunderne om internettets potentielle ustabile tilstand på landingspagen, som DSB's kunder i toget besøger ved adgang til internet via DSB's tilbud. DSB har på baggrund af anbefalingen forbedret informationsniveauet herom på www.dsb.dk og arbejder også fremadrettet med mulige forbedringer af informationerne om kvaliteten og stabiliteten af DSB's internet i DSB's fjern- og regionaltoget".

Kontrolafgifter ved glemt Jo-Jo kort

Kundeambassadøren anbefaler

Det anbefales, at DSB præciserer Forretningsbetingelserne for så vidt angår definitionen af et periodekort, således at det angives, at ordningen kun gælder for personlige periodekort. Det anbefales, at der på dsb.dk informeres om, at der ved glemt Jo-Jo kort ikke er mulighed for at benytte sig af "glemt kort" ordningen, og at en kontrolafgift ikke kan eftergives mod betaling af et gebyr.

DSB's svar

"DSB Kommerciel er enig i ønsket ifølge anbefalingen, at forhold omkring "glemt kort" ordningen præciseres på DSB's hjemmeside. I forbindelse med den næstkommende revision vil DSB's forretningsbetingelser og under "Spørgsmål og svar" præciseres, således at det bliver tydeliggjort, at kontrolafgifter kun kan nedskrives ved personlige kort".

Erstatningsansvar – Kundevejledning i forbindelse med personskafe opstået i toget

Kundeambassadøren anbefaler

Kundeambassadøren anbefaler, at DSB's retningslinjer for håndtering af erstatningskrav (baseret på produktansvarsloven) ved opstået personskafe i toget tilpasses, således at kunder fremover bliver oplyst om, at de kan vælge enten at rejse et evt. erstatningskrav overfor DSB eller overfor den pågældende underleverandør. Kunden bør vejledes i mulighederne samt de mulige konsekvenser af valget.

DSB's svar

DSB's juridiske afdeling har foretaget en vurdering af Kundeambassadørens anbefaling og er enig i, at fremadrettet håndtering af lignende sager skal indeholde:

- Kunden skal præsenteres for valget om at rejse kravet hos DSB eller hos underleverandør til DSB
- Kunden gives fyldestgørende vejledning til dette jf. også Passagerrettighedsforordningen
- DSB sikrer en opfølgning med underleverandøren i forhold til såvel den konkrete sag som vedrørende fejl i produktet

4. Kvalitetsopfølgning på Kundeambassadørens arbejde

Kundeambassadøren følger effekten af de anbefalinger, som er afleveret til DSB.

Effekten af Kundeambassadørens arbejde måles på 3 parametre:

1. Udvikling i sager behandlet i Ankenævnet
2. Utilfredse gensvar på Kundeambassadørens afgørelser
3. Effekt af anbefalinger afleveret til DSB

1. Udvikling i sager behandlet i Ankenævnet

Sager behandlet i Ankenævnet			
	2011	2012	1. halvår 2013
Ankenævnsager, DSB	109	58	22
Kundeambassadør afgørelser	-	187	161
Kundeambassadør afgørelser indbragt for Ankenævnet	-	3	2

Antallet af sager rejst i ankenævnet mod DSB har været faldende i en årrække. Tendenser er fortsat i første halvår 2013, hvor der er rejst 22 sager mod DSB. Til sammenligning har der samlet set været behandlet ca. 200 sager i nævnet i år, og DSB tegner sig dermed for en forholdsmæssig lille andel af sagerne.

I 2012 valgte 3 kunder, der havde fået deres sag behandlet af Kundeambassadøren, at bringe deres sag videre til Ankenævnet, eftersom de ikke var tilfredse med den afgørelse. I alle tre tilfælde nåede Ankenævnet frem til samme afgørelse som DSB og Kundeambassadøren, og kunden fik dermed ikke medhold i den rejste anke.

I 2013 har foreløbig 2 kunder indbragt en sag for ankenævnet, efter at sagen har været behandlet og besvaret af Kundeambassadøren. På nuværende tidspunkt er 1 af disse sager blevet behandlet af Ankenævnet. DSB fik medhold i sin afgørelse.

2. Utilfredse gensvar, individuelle anbefalinger

9 kunder vendte tilbage, efter at de havde modtaget Kundeambassadørens afgørelse og svar. Dette svarer til 5,6 % af de kunder, der i 2013 har fået et svar fra Kundeambassadøren. Heraf var mere end halvdelen i sager vedrørende en kontrolafgift. Ingen af genhenvendelserne til Kundeambassadøren gav anledning til ændring af Kundeambassadørens afgørelse.

3. Effekt af anbefalinger afleveret til DSB

Effekten af Kundeambassadørens anbefalinger afleveret til DSB bør ideelt set måles på udviklingen i antallet af kundeklager for det pågældende område.

HyperCard/Uddannelseskort

Foranlediget af Kundeambassadørens anbefaling til DSB vedrørende proces og bestilling af periodekort til studerende har DSB foretaget ændringer i den information, der gives til kunderne, samt idriftsat et nyt system, der skal gøre bestillingen og betaling mere enkel. Det nye system er først blevet idriftsat i juni måned 2013, og der vil derfor først blive fulgt op på effekten af Kundeambassadørens anbefalinger i Kundeambassadørens næste rapport.

Billetpriser for pensionister på Rejekort

Det er ikke muligt at følge udviklingen i antallet af klager vedrørende billetpriser for pensionister, da DSB/Rejekort ikke registrerer henvendelser på et sådant detaljeringsniveau.

Informationer om takstzoner undervejs på rejsen

DSB planlægger, foranlediget af Kundeambassadørens anbefaling om information til kunderne på stationerne vedrørende takstzoner, at beslutte og igangsætte flere tiltag i sidste halvdel af 2013. Kundeambassadøren vil derfor først følge op på effekten af anbefalingen i næstkommende statusrapport.

Effekt af anbefalinger foranlediget af en individuel henvendelse

Det er vanskeligt at måle den direkte effekt af de anbefalinger, som Kundeambassadøren løbende har afleveret til DSB, da DSB ikke registrerer kunde-henvendelser på et detaljeringsniveau, der gør det muligt at følge trenden for henvendelser inden for de enkelte områder.