

# KUNDE- AMBAS- SADØREN

1. HALVÅR

2016



# Indhold

Indhold .....	2
Tid til status.....	3
Klager til Kundeambassadøren .....	5
Kundeambassadørens anbefalinger .....	9
Kundeambassadørfunktionen.....	15
Næste skridt på rejsen .....	16

# Tid til status

DSB valgte for knap 5 år siden at ansætte en kundeambassadør. Det gjorde dengang ondt i kunderelationen, og mange kundeklager endte på forsiden af aviserne, fordi DSB ikke lykkedes med at håndtere en sådan kundeklage, så kunden følte sig set og forstået.

Som Kundeambassadør checker jeg nu ud af DSB for at checke ind på nye opgaver i en anden virksomhed. Men Kundeambassadørfunktionen fortsætter - og efter min mening med god grund.

Formålet med at oprette en ombudsmandslignende funktion i DSB var at sikre, at de kunder, som ikke var tilfredse med den afgørelse, som de havde fået, kunne henvende sig til Kundeambassadøren og få en fornyet gennemgang af deres sag. Det har 1500 kunder gjort siden januar 2012.

Men har det så gjort en forskel at henvende sig til Kundeambassadøren? I ca. 75% af alle sager hos Kundeambassadøren har kunden fået ret. Enten har de fået ret i, at den afgørelse, de oprindeligt havde modtaget fra DSB, ikke var korrekt eller fyldestgørende. Eller de har fået ret i, at den begrundelse og forklaring, de fik sammen med afgørelsen, ikke var tilstrækkelig tydelig.

Kundeambassadøren fik desuden til opgave at sikre en høj servicestandard og serviceetik på tværs af hele virksomheden. Tilgangen skulle være med afsæt i konkrete kundeklager samt undersøgelser af problemstillinger, som havde påkaldt sig Kundeambassadørens opmærksomhed.

Kundeambassadøren har fremlagt næsten 100 anbefalinger til ændringer i produkter, processer, informationer eller retningslinjer. Disse anbefalinger har alle haft sit afsæt i en grundig analyse af, hvordan det er at være kunde i DSB i forskellige situationer. Formålet med anbefalingerne har været at opnå en balance mellem, det ønskelige for kunden og det mulige for DSB. Det er en vigtig rolle for Kundeambassadøren at fungere som talerør for kunderne. DSB er afhængig af regler, systemer og retningslinjer for at kunne hjælpe 500.000 kunder afsted på rejse hver dag - men kunderne er også afhængige af, at DSB forstår, at alle kunder også har en individuel oplevelse af det at være kunde i DSB. Stort set alle Kundeambassadørens anbefalinger er blevet anerkendt af DSB, og der er skabt varige forbedringer til gavn for kunderne.

Det har i alle årene været min oplevelse, at DSB er en virksomhed med stort kundefokus og med stort ønske om at skabe løsninger og produkter, som hjælper kunderne på vej. Der opstår dog fejl i leverancerne til kunden, som DSB ikke altid lykkes at rette op på. I mit arbejde som Kundeambassadør har jeg altid mødt velvilje over for Kundeambassadørens synspunkter og interesse for forbedringer - selvom der også findes fokus på økonomiske og strukturelle konsekvenser.

DSB har, udover at tage godt imod Kundeambassadørens anbefalinger, ofte bedt Kundeambassadøren om at indgå i et samarbejde om at skabe nødvendige forbedringer. Der har eksempelvis været et godt og frugtbart samarbejde omkring forbedring af den skriftlige kommunikation i DSB Kundeservice i forbindelse med besvarelse af kundeklager. Ligeledes har der været dialog om nye produkter for at sikre, at kunderne er tænkt godt ind i løsningen.

Det er ikke helt enkelt at måle på, om servicestandarden på tværs af DSB har ændret sig, eller om forbedringer og forandringer direkte kan tilskrives Kundeambassadørens aktiviteter. Det er dog min klare vurdering, at der er meget, der har ændret sig de seneste år. Ikke mindst er der kommet en anden og langt mere individuel måde at anskue en klage fra en kunde på. Dette kan der læses mere om i efterfølgende afsnit.

Det er min vurdering, at det er lykkedes DSB og Kundeambassadøren at finde den rigtige og nødvendige balance i samarbejdet – som sikrer, at Kundeambassadøren kan vejlede og påvirke til gode kundeløsninger, men også hele tiden er i en position, som gør det enkelt at rette kritik af løsninger, som ikke fungerer for DSB's kunder. Jeg takker for samarbejdet og ønsker den nye Kundeambassadør god vind fremover.



Helle Fuhrmann

*Kundeambassadør 2011 - 2016*

# Klager til Kundeambassadøren

Kundeambassadøren har i første halvår 2016 modtaget lidt flere klager end i første halvår 2015. En del af de klager, som indgår i antallet, er klager, som DSB Kundeservice har valgt at trække tilbage til håndtering i eget område, da en fornyet vurdering viste, at det oprindelige svar til kunden ikke var korrekt eller fyldestgørende.

Der rapporteres i denne rapport og fremover i total antal klager, som indeholder både klager om kontrolafgifter, øvrige klager samt klager, som DSB Kundeservice trækker tilbage.

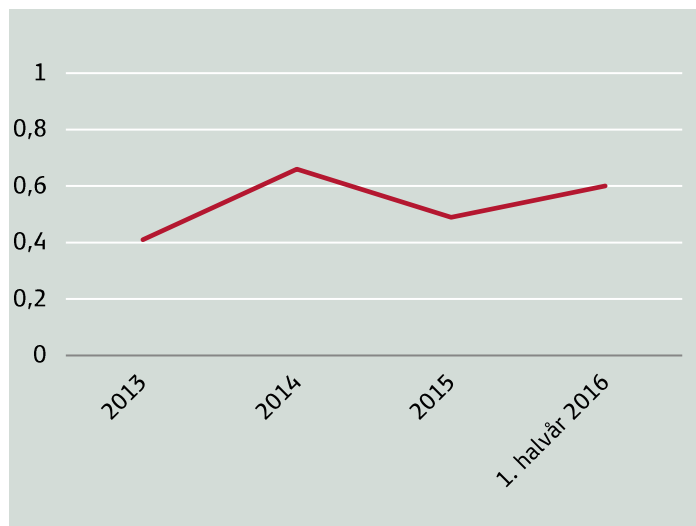


Fig. 1: Antallet af klager til Kundeambassadøren

Der synes at være en tendens til, at klagemængden er størst i anden halvdel af hvert år. Med den udvikling vi ser i klagemængden til kundeservice samt andre udfordringer som rettidighed og sporarbejde, viser en forsigtig prognose, at det må forventes, at flere kunder vil klage til Kundeambassadøren i 2. halvår 2016 end i 2. halvår 2015.

Udvikling i klager til Kundeambassadøren				
	1. halvår 2013	1. halvår 2014	1. halvår 2015	1. halvår 2016
Klager til Kundeambassadøren	161	221	280	300
Udvikling	-	+ 37 %	+ 27 %	+ 7 %

## Andel af klager til Kundeambassadøren ift. klager til DSB Kundeservice



Andelen af kunder, der i 1. halvår 2016 har løftet sin klage til Kundeambassadøren, udgør 0,6 % af det samlede antal klager til DSB Kundeservice. Dette er en stigning i forhold til hele 2015. Stigning tilskrives en fortsat øget forbrugerbevidsthed, travlhed hos DSB Kundeservice samt effekten af den lave rettidighed, som har kendetegnet 1. halvår 2016.

## Typer af klager til Kundeambassadøren

	2014	2015	1.halvår 2016
<b>Kontrolafgifter</b>	64 %	61 %	57 %
<b>Produkter</b>	15 %	23 %	23 %
<b>Undervejs på rejsen</b>	8 %	11 %	19 %
<b>Service</b>	13 %	5 %	1 %

*Kontrolafgifter: klager over kontrolafgift*

*Produkter: Rejsekort, Ungdomskort, Pendlerkort mv.*

*Undervejs på rejsen: Trafikinformation, forsinkelser, forhold i toget el. på stationen m.v.*

*Service: Klager over mødet med DSB's kundevedtente personale*

Kundeambassadøren har også i 2016 fået flest klager over udstedte kontrolafgifter og produkter. Det er fortsat problemer relateret til køb af Ungdomskort samt brug af rejsekort.

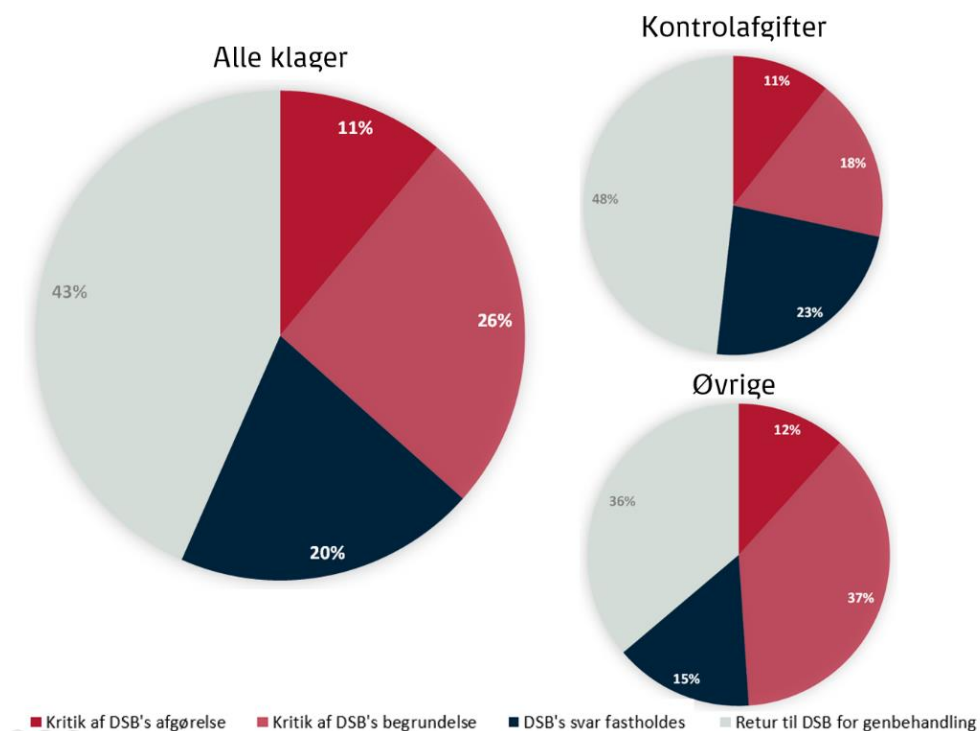
Også i 2016 er der et fald i antallet af klager over den service, som kunden møder på rejsen.

Anderledes er det med klager over selve togrejsen, hvor flere har klaget over forsinkelser og manglende trafikinformation ved uregelmæssigheder.

Kundeambassadøren har også fået flere klager end tidligere over ændringerne i DSB's køreplan - K16. Hvorimod der fortsat er fald i andelen af klager over DSB's generelle service.

## Kundeambassadørens afgørelser i individuelle klager

1. halvår 2016



### Afgørelser 1. halvår 2016:

- 20 % - Kundeambassadøren fastholder DSB's afgørelse
- 26 % - Kundeambassadøren fastholder DSB's afgørelse - behov for uddybning af begrundelsen
- 11 % - Kundeambassadøren svarer kunden med ny afgørelse
- 43 % - Kundeambassadøren sender klagen retur til DSB, som erkender fejl i sagsbehandlingen

Det sker langt hyppigere end tidligere, at Kundeservice selv konstaterer, at deres første afgørelse ikke er korrekt, hvorfor de ønsker at trække sagen tilbage til fornyet behandling. Langt størstedelen af disse sager vedrører en klage over en kontrolafgift.

Det er Kundeambassadørens vurdering, at denne tendens understøtter den generelle opfattelse af større kvalitetsbevidsthed omkring håndtering af klager hos DSB Kundeservice. Kundeambassadøren har i hver enkelt sag sikret sig, at Kundeambassadøren er enig i den nye afgørelse.

<b>Udvikling i Kundeambassadørens afgørelser</b>				
	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>1.halvår 2016</b>
<b>Kritik af DSB's afgørelse</b>	27 %	33 %	17 %	11 %
<b>Kritik af DSB's begrundelse</b>	16 %	22 %	36 %	26 %
<b>DSB's svar fastholdes</b>	38 %	30 %	18 %	20 %
<b>Retur til DSB for genbehandling</b>	19 %	15 %	29 %	43 %

Det er alene i 20% af klagerne til Kundeambassadøren, at DSB's svar og afgørelse fastholdes. De øvrige 80 % af afgørelserne beror på sagsbehandlingsfejl, behov for en uddybning af svaret fra DSB Kundeservice eller behov for at der findes en helt ny løsning for kunden.

Ovenfor ses en positiv udvikling i Kundeambassadørens kritik af DSB's afgørelser. Dette samt DSB's erkendelse af, at der er sket fejl i sagsbehandlingen, tilskrives et løft i medarbejdernes kompetencer, som blandt andet er sket i samarbejde med Kundeambassadøren.

De klager, som Kundeambassadøren håndterer, har udviklet sig til primært at være sager med en større kompleksitet, eller hvor indholdet er af mere principiel karakter end tidligere. Disse klager kræver en mere omfattende undersøgelse for at nå til korrekt afgørelse.

De afgørelser, som er truffet hos DSB Kundeservice, kan have været korrekt i henhold til de eksisterende regler og retningslinjer i DSB. Kundeambassadøren har efter nærmere analyse fundet anledning til at rejse kritik af retningslinjerne og dermed anbefalet en ændring, til gavn for kunderne.

10 % af de klager Kundeambassadøren har behandlet i 2016 har ført til en anbefaling til DSB om at foretage justeringer eller ændringer i eksisterende regler eller praksis. Disse klager er kort beskrevet i det næste kapitel.



# Kundeambassadørens anbefalinger

Kundemabassadøren har også i 2016 på eget initiativ igangsat flere større undersøgelser af problemområder, der har påkaldt sig særlig opmærksomhed.

På baggrund af disse undersøgelser er der i første halvår 2016 afleveret 2 anbefalinger til DSB. En anbefaling om at gennemføre Det Gode Svar i DSB Økonomi samt en anbefaling om hvordan DSB kan håndtere efterladte cykler i DSB's tog og på stationerne.

Udover Kundeambassadørens igangværende analyse af Trafikinformation, er der påbegyndt en undersøgelse om udskiftning af udløbne rejsekort.

De øvrige anbefalinger er baseret på individuelle kundeklager til Kundeambassadøren, og der er løbende igennem halvåret afleveret 18 anbefalinger til DSB, som vedrører justeringer i praksis eller retningslinjer.

## Anbefalinger baseret på Kundeambassadørens undersøgelser

### Det gode svar – DSB Økonomi

Kundeambassadørens anbefaling er afleveret til DSB's administrerende direktør Flemming Jensen d. 28. maj 2016.

Kundeambassadøren har undersøgt de breve, som DSB's økonomiafdeling sender til kunder.

Baseret på undersøgelsens konklusioner anbefaler Kundeambassadøren, at der bør ske forbedringer i Økonomiafdelingens standardbreve og den individuelle kommunikation med kunderne.

Det er desuden ønskeligt, at der skabes fokus på de forvaltningsmæssige krav, som sikrer, at afgørelser, begrundelser og processer tager de fornødne hensyn til kunden.

Det er på den baggrund Kundeambassadørens anbefaling, at DSB konkret bør sikre, at:

- Relevante medarbejderne i Økonomi introduceres til "Det Gode Svar"
- Der udarbejdes værktøjer til brug for ensartet opbygning af breve
- Eksisterende breve opdateres i henhold til Det Gode Svar
- Der sker en introduktion til de krav, der følger af god forvaltningsskik

DSB's svar til Kundeambassadørens anbefaling:

*DSB vil med hjælp fra Kundeambassadøren følge anbefalingen og vil igangsætte introduktion til "Det Gode Svar" i Økonomi i 3. kvartal 2016.*

## Oprydning i cykler på DSB's områder

Kundeambassadøren har afleveret sin anbefaling til DSB's administrerende direktør Flemming Jensen d. 26. juli 2016.

Kundeambassadørens undersøgelse har vist, at der er omkring 750 kunder, der årligt mister sin cykel i et af DSB's tog. Hertil kommer de kunder, der mister sin cykel, i forbindelse med at DSB rydder op på stationerne.

Baseret på undersøgelsens konklusioner anbefaler Kundeambassadøren, at

- DSB fortsætter med den eksisterende proces for cykler glemt i toget, da denne er enkel for kunderne og for DSB, og da cyklerne opbevares forsvarligt. Dog anbefales det, at DSB har fokus på at minimere den periode, hvor kunden venter på en afklaring af, hvorvidt cyklen er fundet af DSB.
- DSB sikrer, at kunderne kan finde information og vejledning omkring hvornår DSB foretager oprydning på stationerne samt hvor cykler, som fjernes, kan genfindes. Informationen bør være tilgængelig på stationerne samt på DSB's hjemmeside
- DSB sikrer en klar proces for oprydning i de aflåste cykelparkeringer, og at kunder, der benyttet sig af denne service, kender til, at der løbende sker oprydning.

DSB's svar til Kundeambassadørens anbefaling:

### Oprydning af cykler

*I forbindelse med oprydning af cykler på stationen/aflåst cykelparkering bliver der sat strips på cykler, der indikerer, at cyklen fjernes inden for en given periode. Denne information vil tillige fremgå på dsb.dk som en generel information, da oprydning af cykler over hele landet sker på ad hoc basis og flere gange årligt.*

*I aflåst cykelparkering vil der snarest findes et generelt opslag som udover at fortælle om oprydning også fortæller, at der er tale om cykelparkering og ikke cykelopbevaring. Denne information lægges endvidere på dsb.dk.*

### Glemt cykel i tog

*Fra tid til anden glemmes cykler i toget, og der foreligger en proces herfor. DSB er enig i, at op til 30 dages ventetid er en lang ventetid og ser derfor positivt på kundeambassadørens forslag om at nedbringe tiden, som kunden skal vente på afklaring omkring, hvor deres cykel befinder sig. DSB vil fortsat overgive cyklerne til politiet, der foretager registrering, men vil parallelt hermed undersøge mulighederne for, at der kan etableres en ordning, så kunderne kan få besked hurtigere.*

## Udskiftning af udløbne rejsekort

Kundeambassadøren har afleveret et åbningsbrev til direktør Susanne Mørch Koch den 26. maj 2016.

Kundeambassadøren har på baggrund af kundeklager og nyhedsartikler observeret en problemstilling, der relaterer sig til fornyelse af udløbne rejsekort. I 2016 og i 2017 skal en stor del kunder have fornyet deres rejsekort, da der findes en regel om, at disse skal fornyes efter 5 år.

Formålet med Kundeambassadørens undersøgelse er at afdække nødvendigheden af at udskifte alle rejsekort efter 5 år, undersøge processen for denne udskiftning samt undersøge, hvilke økonomiske konsekvenser dette har for kunden, og hvilken information kunden modtager i forbindelse med udskiftningen.

Disse undersøgelser skal danne baggrund for Kundeambassadørens anbefaling – for at tilsikre, at denne udskiftning kan forløbe så smidigt som muligt for kunderne.

---

## Kundeambassadørens anbefalinger baseret på individuelle kundeklager

Kundeambassadøren har i 18 tilfælde i 1. halvår 2016 fundet anledning til at rejse en generel problemstilling baseret på behandling af individuelle kundeklager. DSB har valgt at følge samtlige anbefalinger.

Herunder er et kort resumé af anbefalingerne.

Kundeambassadørens anbefalinger baseret på individuelle kundehenvendelser		
Anbefaling	DSB's svar	Gennemføres
<p><b>Køb i Netbutikken:</b> Ved køb i DSB's netbutik følger DSB ikke de gældende krav omkring øreafrunding. KA anbefaler, at DSB sikrer at køb i netbutikken tilrettelægges, således at betalingen gennemføres i henhold til lovgivningen.</p>	<p>DSB har accepteret anbefalingen. DSB er i gang med en omfattende tilpasning af salgskanalerne ifm. takstreformerne i Danmark. DSB vil som en del af dette arbejde have fokus på problemstillingen og sikre, at systemerne afrunder korrekt.</p>	K1 2017
<p><b>Rejsetidsgaranti:</b> Det fremgår ikke tilstrækkeligt tydeligt på DSB's hjemmeside, hvilke regler der gælder for Rejsetidsgaranti for rejser mellem Danmark og Sverige. Det er også uklart, hvor kunden skal henvende sig med en anmodning om kompensation for en forsinkelse. KA anbefaler, at dette tydeliggøres.</p>	<p>DSB har accepteret anbefalingen. DSB retter hurtigst vejledningen på DSB's hjemmeside. Samtidig forsøges at få en samarbejdsaftale i stand med Skånetrafiken.</p>	K4
<p><b>Ungdomskort:</b> Vejledningen om at der kræves en fast bopæl/folkeregisteradresse for at få Ungdomskort er ikke tilstrækkelig tydelig. KA anbefaler, at vejledningen herom gøres tydeligere.</p>	<p>DSB er i dialog med Styrelsen for videregående uddannelser omkring en præcisering af vejledningen om krav til godkendelse til Ungdomskort.</p>	K3
<p><b>Loyalitetsbonus:</b> Der er kunder, der gennem lang tid ikke automatisk har fået deres optjente bonus udbetalt. KA anbefaler, at DSB sikrer, at udbetalingen sker automatisk. Alternativt at DSB tager initiativ til en manuel udbetaling til de berørte kunder.</p>	<p>DSB har accepteret anbefalingen. Der vil blive implementeret en ny it løsning, der sikrer automatisk udbetaling af loyalitetsbonusen.</p>	K3
<p><b>Klapsædebillet:</b> Unge med DSB Ung kort kan købe klapsædebilletter i Netbutikken. Det fremgår ikke tydeligt nok af DSB's vejledning, at Ungdomskort ikke giver samme mulighed. KA anbefaler, at vejledningen herom gøres tydeligere - især da sammenfald i produktnavne kan give anledning til misforståelser.</p>	<p>DSB har accepteret anbefalingen. DSB vil sikre, at vilkår for køb af Klapsædebilletter præciseres.</p>	K3

<p><b>Ungdomskort:</b> Ved bestilling af et erstatningskort bliver det ikke oplyst, at der skal betales et administrationsgebyr på 100 kroner. KA anbefaler, at kunden ved bestillingen bliver oplyst om egenbetalingen på 100 kroner.</p>	<p>DSB accepterer anbefalingen. Det vil fremgå ved bestilling af et erstatningskort, at det koster 100 kroner.</p>	<p>K2</p>
<p><b>Glemte Kort:</b> Det fremgår ikke tydeligt nok, at kunden ved indmeldelse i DSB Plus særskilt skal tilmeldes Glemte Kort ordningen. Samtidig kan informationer på kundens DSB Plus profil opfattes som, at kunden kan benyttes sig af glemte kort ordningen. KA anbefaler, at informationen om Glemte Kort præciseres ved indmeldelsen i DSB Plus samt tydeliggøres på kundens personlige oversigt.</p>	<p>DSB har accepteret anbefalingen. Informationerne på DSB's hjemmeside samt i mails til Plus kunder vil blive tydeligere omkring særskilt tilmelding til Glemte Kort ordningen.</p>	<p>K2</p>
<p><b>Erhvervskort:</b> På dsb.dk mangler der vejledning om, hvordan kunderne skal forholde sig, hvis de ikke modtager deres Erhvervskort som aftalt. KA anbefaler, at DSB sikrer, at kunderne får tydelig vejledning og hjælp, når de ikke modtager deres Pendlerkort.</p>	<p>DSB har accepteret anbefalingen. Teksten på dsb.dk er rettet, så det tydeligt fremgår, hvordan kunden skal forholde sig, hvis Erhvervskortet ikke kommer frem til tiden. Ligeledes fremgår det af rettelsen, at DSB betaler for eventuelle udlæg til rejser i den mellemtilværende periode.</p>	<p>K1</p>
<p><b>Rejsekort:</b> Det er problematisk, at nogle kunder risikerer at få en kontrolafgift, da de undervejs på rejsen, og uden deres viden, er blevet automatisk checket ud af rejsekortsystemet. KA anbefaler, at kunderne ved check ind tydeligt bliver gjort opmærksom på, at max rejsetid er ved at være overskredet. Alternativt at DSB, uden omkostninger for kunden, afhjælper problemet.</p>	<p>DSB har accepteret anbefalingen. Der udestår dog en drøftelse med de andre trafikelskaber om en fremadrettet fælles håndtering. DSB nedskriver som en midlertidig løsning kontrolafgiften til 0 kroner.</p>	<p>K3</p>
<p><b>Rejsekort:</b> Det fremgår ikke af kortbestemmelserne, at både navn og rejsekortnummer skal være læsbart for at være gyldig rejsehjemmel. Kunder kan derfor risikere at få en kontrolafgift. KA anbefaler, at det sikres, at kunderne tydeligt bliver gjort opmærksom på dette krav.</p>	<p>DSB har accepteret anbefalingen. Teksten i kortbestemmelserne præciseres, så de indeholder information om, at det er kundens ansvar, at navn, billede mv. er læsbart.</p>	<p>K3</p>
<p><b>Kontrolafgift:</b> Som årsag til udstedelse af en kontrolafgift benyttes i nogle tilfælde betegnelsen "ikke gyldig billet/dokument falsk". Nogle kunder har følt sig generet af dette. DSB's personale i toget kan ikke entydigt afgøre, om der er tale om dokumentfalsk – dette begreb bør bruges med omhu. KA anbefaler at DSB benytter en mere retvisende betegnelse ved udstedelsen.</p>	<p>DSB har accepteret anbefalingen. I forbindelse med en ny teknisk løsning, vil denne betegnelse udgå. Indtil da har personalet i toget fået instrukser om ikke længere at anvende denne årsagskode.</p>	<p>K3</p>

<p><b>Ungdomskort:</b> I toget har nogle kunder uretmæssigt fået afvist, at deres Ungdomskort er gyldig legitimation til køb af Ung-billetter. KA anbefaler, at DSB sikrer at de relevante medarbejdere kender til reglerne for køb af Ung-billetter.</p>	<p>DSB har accepteret anbefalingen. DSB har sendt salgsinformation ud til berørte medarbejdere, om at et Ungdomskort gælder som gyldig legitimation for rejser på Ung-billetter (på lige fod med WildCard og DSB Ung Kort).</p>	K1
<p><b>Tilkøb til Periodekort:</b> Informationen på DSB's hjemmeside om tilkøb til Periodekort er ikke tilstrækkelig tydelig. Der er derfor kunder, der får købt for få eller for mange zoner, når de rejser uden for deres sædvanlige rejserute. KA anbefaler, at teksten gøres tydelig og vejledende.</p>	<p>DSB har accepteret anbefalingen. Teksten på hjemmesiden er rettet.</p>	K1
<p><b>Ungdomskort:</b> DSB udsteder Ungdomskort, selvom der i nogle situationer ikke er dækning på kundens konto. Det betyder, at kunden kan risikere at oparbejde en gæld til DSB. Er kunden under 18 år, er dette i strid med reglerne for handel med unge under 18 år, hvor der ikke må sælges på kredit. KA anbefaler, at processen tilrettelægges, så dette undgås.</p>	<p>DSB har accepteret anbefalingen. Fremadrettet trækker DSB det fulde beløb på kunden konto omgående for at sikre sig, at der er dækning på kundens konto.</p>	K2
<p><b>Rejsekort Ung:</b> Det er uklart på rejsekorts hjemmeside, at rejsekort Ung kun er gyldig sammen med enten DSB Ung Kort, et Arriva Ung Kort eller et Ungdomskort. KA anbefaler, at det fremgår tydeligere af teksten, når der er særlige vilkår for brug af rejsekort Ung.</p>	<p>DSB har accepteret anbefalingen. Vejledningen, om at et rejsekort Ung kun er gyldigt med DSB Ung Kort, Arriva Ung Kort og Ungdomskort, er blevet forbedret og mere tydelig.</p>	K2
<p><b>Ungdomskort:</b> Det er uklart på selvbetjeningsportalen for Ungdomskort, at den unge kan være godkendt til flere typer Ungdomskort og at der er prisforskelle. KA anbefaler, at der i bestillingsforløbet tydeligt gøres opmærksom på, at der er flere valgmuligheder med forskellige priser.</p>	<p>DSB har accepteret anbefalingen. Vejledningen, om at den unge kan være godkendt til et billigere alternativ, er blevet forbedret og mere tydelig.</p>	K2
<p><b>Vejledning om dyr i toget:</b> Det er uklart på DSB's hjemmeside, hvor dyr må medbringes i DSB's tog. KA anbefaler, at teksten tydeliggøres.</p>	<p>DSB har accepteret anbefalingen. Teksten vil blive opdateret.</p>	K3
<p><b>App:</b> Der har været fejl i prisinformationen ved køb af børnetillæggsbilletter i App'en "Mobilbilletter". KA anbefaler, at denne fejl bliver rettet.</p>	<p>DSB har accepteret anbefalingen, og fejlen er rettet.</p>	K1

# Kundeambassadørfunktionen

Der følges op på effekten af Kundeambassadørens arbejde på tre områder:

- Udvikling i klager til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro
- Andelen af kunder, der ikke er tilfredse med Kundeambassadørens afgørelse
- Anbefalinger afleveret til DSB

## Udvikling i sager behandlet i Ankenævnet

Sager behandlet i Ankenævnet				
	2014	2015	1. halvår 2015	1. halvår 2016
Ankenævnsager, DSB	28	11	7	13
Kundeambassadør afgørelser indbragt for Ankenævnet	6	1	0	0

Der er flere kunder end sidste år, der i første halvår 2016 efter en rejse med DSB har klaget til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro. Tilsvarende udvikling kan ikke konstateres hos de øvrige trafik-selskaber.

DSB har ikke tabt sager i Ankenævnet i 2016. En enkelt afgørelse blev dog afgjort med dissens, og det blev påpeget, at kundevejledningen på rejsekorts hjemmeside kunne gøres tydeligere.

## Kunder, der ikke accepterer Kundeambassadørens første afgørelse

Mindre end 2 % af de kunder, der har modtaget svar fra Kundeambassadøren, har været utilfredse med afgørelsen. I et enkelt tilfælde har dette resulteret i en ny afgørelse samt en anbefaling til DSB om en generel forbedring.

## Anbefalinger afleveret til DSB

Kundeambassadøren har afleveret 20 anbefalinger til DSB i 1. halvår 2016. DSB har accepteret alle anbefalingerne og vil gennemføre ændringer på områderne.

Der bliver ikke fulgt yderligere op på effekten af Kundeambassadørens anbefalinger, da der ikke findes statistik, der kan understøtte dette.

## Næste skridt på rejsen

Jeg er både stolt og ydmyg over at overtage stafetten efter den afgående kundeambassadør. Det er min klare ambition at fortsætte det ihærdige arbejde, som Kundeambassadørteamet dagligt lægger for dagen.

Vi har i denne rapport forsøgt at lave et forsigtigt skøn over vores forventninger til antallet af klager for 2. halvår 2016. Vi forventer af flere årsager, at der vil komme flere klager til Kundeambassadøren i det næste halvår. Dette kan muligvis få effekt på teamets øvrige aktiviteter - om end vi tilstræber at holde kadencen.

En anden tendens, jeg har noteret mig, er den relativt store andel af klager, som Kundecenteret trækker tilbage til genbehandling. Vi vil nu igangsætte en nærmere analyse af årsagerne hertil, således at vi sikrer en optimal proces for både kunder og kollegaer i bestræbelsen på at gøre det "rigtigt første gang".

Kundeambassadøren runder, som det fremgår af rapporten, snart 100 anbefalinger, hvilket er en fin anledning til at gøre status over realisering og effekt af de mange anbefalinger. Vi vil derfor i løbet af efteråret tage en dialog med de relevante enheder om, hvordan vi i fællesskab kan finde en brugbar metode til at følge op på anbefalingerne, således at alle bruger tid og kræfter optimalt.

Jeg ser meget frem til samarbejdet og glæder mig over den varme modtagelse, jeg har fået.



Camilla Bjerrum Hansen  
Kundeambassadør



