

# KUNDE- AMBAS- SADØREN

1. HALVÅR

2017



# Indhold

Forord.....	3
Én simpel løsning – første gang .....	4
Klager til Kundeambassadøren .....	5
Kundeambassadørens anbefalinger .....	9
Kundeambassadørfunktionen.....	12
Målet er enkelthed .....	13

# Forord

DSB's kunder oplever i disse år en række forandringer både i produkter og betalingsmuligheder. For ikke så mange år siden var personalet på udsalgsstedet eller togføreren den naturlige informationskilde, når man skulle finde frem til den billigste og bedste billettype for en given rejse. I dag er internettet og sociale medier foretrukne platforme for trafikinformation og billetkøb for mange rejsende.

Den teknologiske udvikling har givet nye kommunikationsmuligheder og billetprodukter, men i takt med at antallet af elektroniske salgskanaler og produkter har vundet indpas i den kollektive transport, er kravene til kundernes evne til på egen hånd at manøvrere rundt mellem de forskellige rejsetilbud steget.

Den tiltagende produktkompleksitet stiller også krav til DSB's Kundeservice og især frontpersonalets rådgivning til de kunder, som fortsat har brug for en hjælpende hånd. I en tid hvor konkurrencen om kunderne intensiveres stiller det helt nye krav til personalets evne til at kunne sætte sig i kunden sted og skræddersy individuelle løsninger.

Det er en omstilling, som tager tid, både for kunderne og for DSB, og som det fremgår af denne halvårsrapport, er DSB endnu ikke helt i mål med at indfri sin målsætning om at gøre det let at være kunde.

Selvom det fortsat er kontrolafgiftssagerne, der er dominerende i klagerne til Kundeambassadøren, så er antallet af klager over produkterne støt stigende og udgør nu en 1/3 af sagerne. Især produkttyperne Rejsekortet, Ungdomskort og App/mobilbillet giver udfordringer for kunderne og resulterer i klagesager. Behandlingen af disse klagesager har givet anledning til en række af de konkrete anbefalinger i denne halvårsrapport, som for de flestes vedkommende vil blive omsat til handling inden for det næste halve års tid.

Som et led i DSB's visioner om, at det skal være nemt at være kunde, planlægger DSB fremadrettet at igangsætte en række yderligere initiativer og tiltag til forbedringer og forenkling i udvalget af produkter og salgskanaler.

Som ny Kundeambassadør ser jeg frem til at følge dette arbejde og med udgangspunkt i mandatet for Kundeambassadøren blandt andet gennem målrettede anbefalinger og en konstruktiv dialog med de relevante enheder i huset at bidrage til at gøre det lidt lettere at være kunde hos DSB.



Kundeambassadør  
Lone Fruerskov Andersen

# Én simpel løsning – første gang

DSB har en vision om fra 2030 at være uafhængig af subsidier fra staten. Det er et ambitiøst mål, som stiller store krav til DSB og DSB's medarbejdere, og DSB har en stor opgave foran sig, som skal løftes.

Et af de indsatsområder, der kan bidrage til, at DSB når i mål, er kundevækst, som vil øge billetindtægterne.

Potentialet for kundevækst er til stede, da mindre end 10 % i dag benytter toget som deres foretrukne transportmiddel. Udfordringen er, at DSB agerer i et stærk konkurrencepræget marked, hvor det er svært at fastholde eksisterende kunder samt tiltrække nye.

Det er Kundeambassadørens overbevisning, at DSB kan lykkedes med at få flere danskere til at rejse med toget ved, i langt højere grad end det sker i dag, at sætte kundernes ønsker og behov i centrum for de beslutninger og disponeringer, der træffes.

Et sted at starte med at sætte kunden mere i centrum er den hjælp, som DSB tilbyder de kunder, der selvfor skyldt, men uforvarende er havnet i en uheldig situation, og hvor DSB enkelt og omkostningsfrit har mulighed for hjælpe kunden ud af "kattepinen".

Vi ser desværre for ofte hos Kundeambassadøren, at der er kunder, der efterlades uden, at der findes en løsning på den situation, som kunden er havnet i. Det kan skyldes, at der hos DSB i nogle situationer er mere fokus på **"at gøre det rigtigt"** i forhold til at overholde regler og retningslinjer, frem for **"at gøre det rigtige"**, som kan hjælpe kunden, og hvor der findes en løsning, som er til gavn for både kunderne og DSB.

Eksempelvis havde en pendler ved en uheldig fejl fået annulleret sit pendlerkort på sin mobiltelefon. Kunden kontaktede straks DSB Kundeservice for at få hjælp. Dette afviste DSB, som henviste til "at sådan er reglen". Herved efterlod DSB en loyal kunde, ikke bare med et økonomisk tab, men også med en oplevelse af, at det ikke er muligt at få hjælp fra DSB.

En anden kunde overså i netbutikken muligheden for at bestille en gratis pladsbillet til børn. Kunden henvendte sig umiddelbart efter købet til DSB - som afviste at hjælpe, med henvisning til at købet var gennemført. Endnu en kunde må sidde tilbage med oplevelsen af at være blevet afvist, og formentlig også med et ubesvaret spørgsmål "hvorfor er det, der var muligt for to minutter siden, ikke længere muligt?".

Hos Kundeambassadøren ser vi også eksempler på at børn, som rejser alene, tydeligvis har haft svært ved at anskaffe sig en billet til rejsen, og hvor DSB's medarbejdere, frem for at hjælpe, har udstedt en kontrolafgift.

At klare regler og interne procedurer er en bydende nødvendighed i en stor virksomhed som DSB, der dagligt sikrer transport til en halv million rejsende, kan der ikke stilles spørgsmålstejn ved. Kunsten er selvfølgelig at balancere mellem det ønskelige for kunden og det mulige for DSB. Men reglerne bør ikke komme i vejen for den sunde fornuft eller viljen til at hjælpe en kunde, som tydeligvis er havnet i en uheldig situation - heller ikke selvom kunden har ansvaret for det skete.

Som kunde sætter vi alle stor pris på, at få netop den individuelle service, hvor der gives plads til "det lille ekstra" og udvises velvilje til at se situationen fra "mit" perspektiv frem for at gentage en regel, som ikke hjælper noget i en uheldig situation - sådan er det også for den halv million kunder, der hver dag rejser med DSB.

Hos Kundeambassadøren vil vi støtte op om DSB's 2030 vision ved i den kommende tid at have særligt fokus på, hvordan DSB hjælper kunderne, første gang DSB er i kontakt med kunden - og finder en simpel løsning - første gang.

# Klager til Kundeambassadøren

## Klager | Hvor mange klager

Kundeambassadøren har i første halvår 2017 modtaget 296 klager, hvilket er på niveau med første halvår 2016.

En stigning i klager var forventet set i lyset af den nye takstreform, som trådte i kraft den 15. januar 2017. Kundeambassadøren har dog modtaget ganske få klager i relation til den nye takstreform.

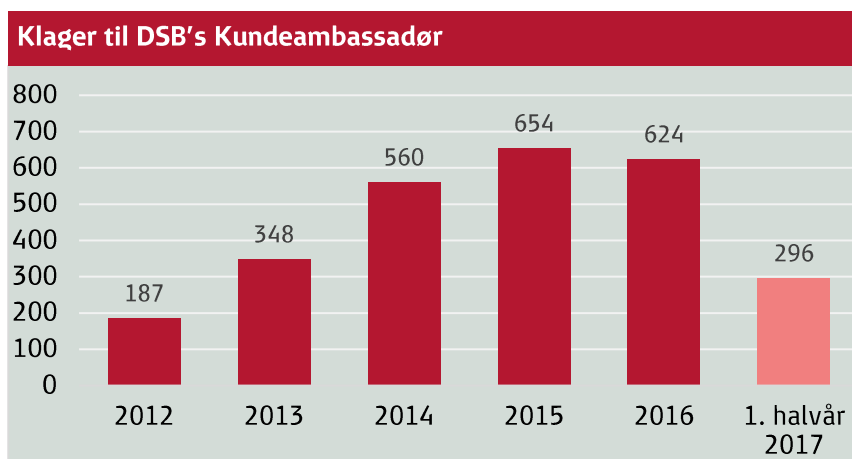


Fig. 1: Antallet af klager til Kundeambassadøren

Antallet af klager til Kundeambassadøren er dermed så godt som konstant. Andelen af klager til DSB, der går videre til Kundeambassadøren er dog fortsat faldende, og udgjorde i 1. halvår 2017 0,43%. Denne tendens tilskrives, at DSB Kundeservice er blevet bedre til at træffe en korrekt afgørelse og svare kunden tilfredsstillende.

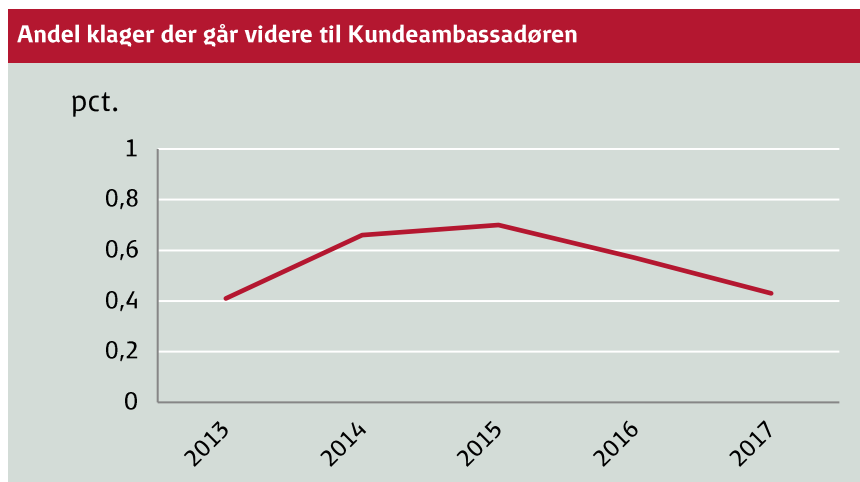


Fig. 2: Andel af klager til DSB, der går videre til Kundeambassadøren

## Klager | Årsag til klagen

Typer af klager til Kundeambassadøren				
	2014	2015	2016	1. halvår 2017
Kontrolafgifter	64 %	61 %	58 %	50 %
Produkter	15 %	23 %	25 %	32 %
Undervejs på rejsen	8 %	11 %	17 %	18 %
Service	13 %	5 %	0 %	0 %

Kontrolafgifter: klager over kontrolafgift

Produkter: Rejsekort, Ungdomskort, Pendlerkort

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

Service: Klager over mødet med DSB's kundevedtente personale

Det er fortsat kontrolafgifter, som flest kunder klager over, dog falder andelen af klager over kontrolafgifter. Omvendt stiger antallet af klager relateret til DSB's produkter.

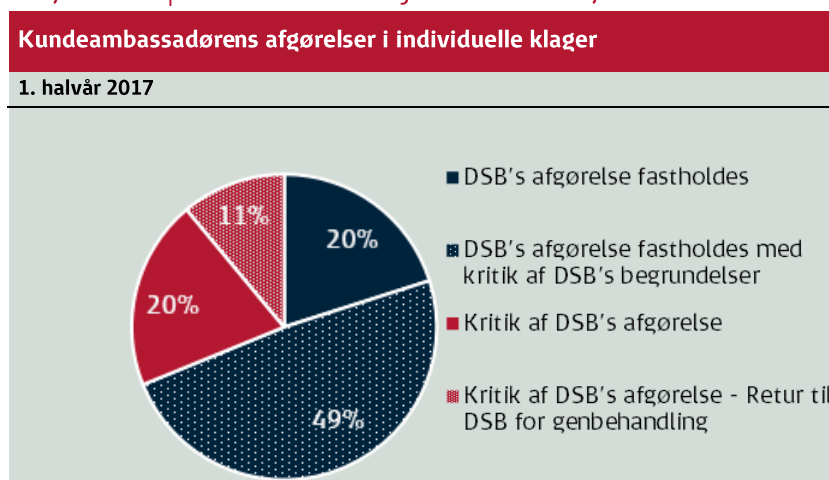
I forhold til 'Undervejs på rejsen' og 'Service' er antallet af klager så godt som uændret.

Det er primært udfordringer med rejsekort, Ungdomskort og App/Mobilbilletter, der er den bagvedliggende årsag til, at kunderne klager – både for klager over Kontrolafgifter samt klager i relation til DSB's produkter.

Top 3   Kontrolafgifter
Rejsekort – problemer med CI/CU
App/mobilbillet – tekniske udfordringer/tørløber
Ungdomskort – kort ikke modtaget

Top 3   Produkter
Rejsekort
Ungdomskort
App/mobilbillet

## Afgørelser | Kundernes udbytte af at klage

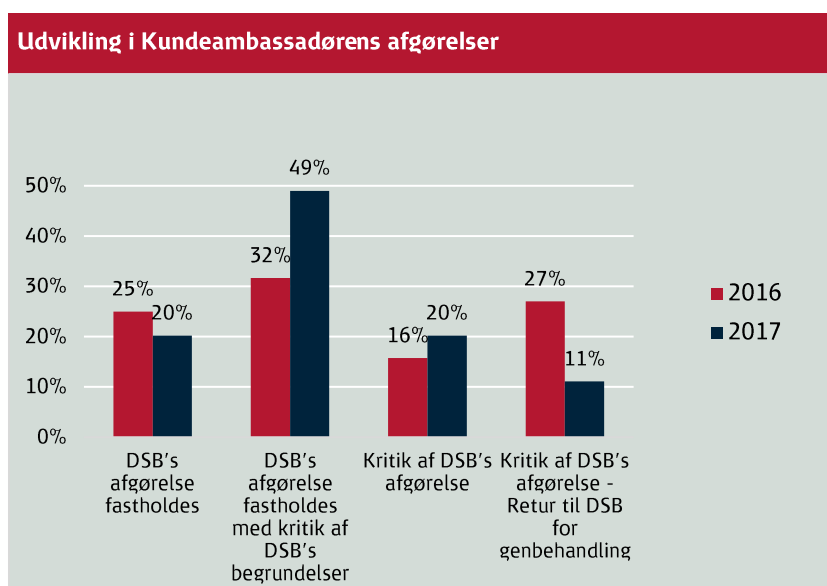


Kundeambassadøren kan konstatere, at i første halvdel af 2017 har 69% af de kunder, der klager, fået den korrekte afgørelse fra DSB Kundeservice.

Dog må det også konstateres, at DSB Kundeservice i 49% af klagerne fortsat har udfordringer med tydeligt nok at få begrundet grundlaget for DSB's afgørelse.

1/3 af de kunder, der klager til Kundeambassadøren, får medhold.

## Afgørelser | Udvikling



Udviklingen i tallene fra 2016-2017 viser, at flere kunder i 2017 modtog den korrekte afgørelse fra DSB Kundeservice. I 2016 fik 43% af kunderne en ny afgørelse. I 2017 er andelen faldet til 31%. Den positive udvikling viser, at DSB er blevet bedre til at træffe den korrekte afgørelse.

Til gengæld rejser der oftere kritik af DSB's manglende begrundelse til kunderne – i 2016 var dette i 32% af klagerne og i 2017 er det i 49% af klagerne.

## Tendenser i klager til Kundeambassadøren

Stadigt flere kunder klager til Kundeambassadøren over **upræcise** og **manglende svar** på deres spørgsmål, når de henvender sig til DSB Kundeservice.

Det er Kundeambassadørens vurdering, at den negative udvikling især skyldes, at kunderne ikke modtager svar på deres konkrete spørgsmål, da DSB i svaret til kunden har benyttet et **standard-svar**. Herved overses kundes krav og behov for en individuel begrundet afgørelse. Kunderne vender derfor utilfredse tilbage.

Kundeambassadøren finder det derfor meget positivt, at DSB Kundeservice har ansat en medarbejder med fuld fokus på kompetenceudvikling og træning i skriftlig kommunikation.

Dette tiltag i kombination med Kundeambassadørens undervisning i 'Det Gode Svar' samt 'Retorik' vil forhåbentlig bidrage til at vende den negative udvikling med udgangen af 2017.

Der er siden 2014 sket en fordobling af klager fra DSB's kunder relateret til produkter. Her er det især **Rejsekort, App/mobilbilletter og Ungdomskort**, som giver anledning til, at kunderne vælger at kontakte Kundeambassadøren.

De **Rejsekort-kunder**, der klager til Kundeambassadøren, er ofte usikre på brugen af produktet og har specielt svært ved at gennemskue tank-op-aftalen, og hvordan de både kan have penge på rejsekortet og samtidig skyldte penge til DSB. Kunderne efterlyser en mere præcis information og vejledning herunder et gennemskueligt produkt i forhold til fakturering og kontooversigter.

Når det gælder de **mobile produkter**, er det en udfordring for kunderne, at de ikke altid kan regne med at kunne overføre deres købte vare til en anden mobilenhed. Dette er et stort ønske, da mange kunder i dag ofte får ny telefon. Også kunder, der løber tør for strøm og dermed ikke kan fremvise deres billet på forlangende, er utilfredse.

Når det gælder **Ungdomskort** er der flere og flere kunder, der klager over, at de ikke modtager deres Ungdomskort til tiden. Kundeambassadøren erfarer, at årsagen skal findes udenfor DSB – om det er PostNord, manglende skiltning på postkassen og/eller tekniske vanskeligheder, når det gælder levering på App, er dog uvist.

Klagerne giver generelt et indtryk af, at det er svært at være kunde. Kunderne finder det vanskeligt at navigere i de mange forskellige salgskanaler og gennemskue, hvilket produkt der er det rigtige i situationen.

Hvor køber jeg en tillægsbillet....? Skal jeg have en pladsbillet til min cykel.....? Hvor kan jeg benytte mit DSB Ung kort....? Hvilket produkt kan jeg med fordel benytte.....?

I kapitel 5 kan du læse mere om tiltag og udfordringer i relation til DSB's produktudbud og de forskellige salgskanaler.



# Kundeambassadørens anbefalinger

Baseret på individuelle klager har Kundeambassadøren afleveret 12 anbefalinger til DSB i 1. halvår 2017. Til sammenligning afleverede Kundeambassadøren 33 anbefalinger til DSB i hele 2016.

DSB har accepteret alle anbefalingerne fra Kundeambassadøren og vil gennemføre de nødvendige ændringer.

Hovedparten af anbefalingerne omhandler problemstillinger relateret til rejsekort. Derudover har især Rejsetidsgaranti og DSB Plus programmet givet anledning til, at Kundeambassadøren har rejst kritik af DSB's praksis og vejledning til kunderne.

Herunder er et kort resumé af de anbefalinger, der er afleveret til DSB i 1. halvår 2017.

Kundeambassadørens anbefalinger baseret på individuelle kundeklager		
Anbefaling	DSB's svar	Gennemføres
<p><b>Rejsekort:</b> Nogle kunder oplever, at de betaler mere for deres rejse, når der opstår en forsinkelse.</p> <p><b>KA anbefaler,</b> at de kunder, der henvender sig til DSB efter en forsinkelse, kompenseres for den merpris, der har været på deres rejsekort på grund af forsinkelsen.</p>	DSB har accepteret anbefalingen og har allerede implementeret nye retningslinjer til Rejsekort Kundecenter.	K2 2017
<p><b>Rejsekort:</b> Kunder med et rejsekort, der er ved at udløbe, bliver i varslingsbrevet ikke tydeligt nok gjort opmærksom på, at hvis de vil opretholde deres nuværende rabattrin, skal de bestille et nyt rejsekort, inden det gamle udløber.</p> <p><b>KA anbefaler,</b> at teksten i varslingsbrevet fra rejsekort ændres, så det tydeligt fremgår, hvornår kunden senest skal bestille det nye rejsekort.</p>	DSB har accepteret anbefalingen og vil sikre tydeligere information om bestillingsfristen, så kunden kan opretholde fordelene fra det udløbne rejsekort.	K2 2017
<p><b>Rejsekort:</b> Kunder, der rejser på rejsekort og glemmer et check ud, men efterfølgende benytter rejsekorts check-udvej appen, har oplevet, at prisen på deres rejse er blevet beregnet forkert. Dette skyldes, at der i beregningen ikke er taget hensyn til, at der ER foretaget et check ud.</p> <p><b>KA anbefaler,</b> at DSB sikrer, at de kunder, der henvender sig om dette, efter de har benyttet check udvej-appen, tilbydes en korrektion, så de kommer til at betale den korrekte pris.</p>	DSB har accepteret anbefalingen.  DSB er enig i, at alle de kunder, der henvender sig om dette, vil blive tilbudt en manuel korrektion af billetprisen.	K2 2017

## Kundeambassadørens anbefalinger baseret på individuelle kundeklager

Anbefaling	DSB's svar	Gennemføres
<p><b>Rejsetidsgaranti:</b> Kunder, der søger om Rejsetidsgaranti på grund af en forsinkelse, har ikke fået udbetalt denne, hvis deres rejse fortsatte videre med en anden jernbaneoperatør - eksempelvis en lokalbane.</p> <p><b>KA anbefaler,</b> at DSB sikrer, at EU forordningen overholdes og indarbejdes i Kundecentrets retningslinjer ved udbetaling af Rejsetidsgaranti, når der er flere jernbaneoperatører involveret i rejsen.</p>	<p>DSB har accepteret anbefalingen og er bevidste om, at de skal leve op til EU forordningen og således kompensere for rejser, som DSB sælger billet til, uanset om en anden jernbaneoperatør er årsag til kundens forsinkelse.</p>	K4 2017
<p><b>Rejsetidsgaranti:</b> Nogle kunder er ved henvendelse til DSB blev sendt videre til en anden jernbaneoperatør – for at få behandlet sin klage om Rejsetidsgaranti. Nogle kunder har derfor oplevet at blive "kastebold" mellem de involverede jernbaneoperatører.</p> <p><b>KA anbefaler,</b> at DSB i aftaler med de øvrige jernbaneoperatører sikrer, at kunden får sin klage behandlet, der hvor kunden vælger at henvende sig.</p>	<p>DSB accepterer, at det i aftalen med de øvrige jernbaneoperatører sikres, at kunden får sin klage behandlet der, hvor kunden vælger at henvende sig.</p>	K4 2017
<p><b>DSB Plus:</b> Mange kunder har ikke fået udbetalt den onlinerabat samt loyalitetsbonus, som de er berettiget til i henhold til deres købshistorik.</p> <p><b>KA anbefaler,</b> at DSB tager initiativ til at få identificeret de kunder, som har bonus og rabat til gode, samt sikrer, at de får deres tilgodehavende udbetalt.</p>	<p>DSB accepterer anbefalingen og har igangsat en identificering af de kunder, som har bonus og rabat til gode, så kunderne kan få deres tilgodehavende udbetalt.</p>	K4 2017
<p><b>DSB Plus:</b> Loyalitetsbonusen ved kontinuerligt køb af Pendlerkort i 12 måneder er ophørt pr. 15. januar 2017. Dette blev kommunikeret for sent til berørte kunder i forhold til varslingsfristen.</p> <p><b>KA anbefaler,</b> at kunder, der klager over ophør af denne aftale, får udbetalt en loyalitetsbonus, der modsvarer kundens køb af Pendlerkort frem til DSB's ændringer af vilkårene.</p>	<p>DSB accepterer anbefalingen, og der vil blive udarbejdet en instruks til DSB Kundecenter om, hvordan kundernes henvendelser skal håndteres.</p>	K4 2017
<p><b>Ungdomskort:</b> Det fremgår ikke tydeligt nok i bestillings flowet, at der gælder særlige vilkår for afbestilling af Ungdomskort, når kunden bestiller det gratis Praktikkort. Dette kan få væsentlige økonomiske konsekvenser for kunderne.</p> <p><b>KA anbefaler,</b> at DSB sikrer tydelig vejledning omkring vilkår for afbestilling, når kunden bestiller et Praktikkort.</p>	<p>DSB har accepteret anbefalingen og vil sikre tydeligere information til de kunder, der bestiller Praktikkort.</p>	K4 2017
<p><b>God Forvaltningsskik:</b> Kundeambassadøren er blevet opmærksom på, at DSB ikke i alle situationer efterlever notatpligten i henhold til "God Forvaltningsskik" for de kunder, der ringer til DSB's Netbutik. Notatpligten omhandler ikke ren vejledning ifm. køb, men hvis der træffes en afgørelse i kundens henvendelse, skal dette noteres.</p> <p><b>KA anbefaler,</b> at DSB sikrer, at der i henhold til "God forvaltningsskik" tages notat, når der indgås en mundtlig aftale med kunden.</p>	<p>DSB har accepteret anbefalingen og vil sikre, at notatpligten fremover overholdes, så det noteres, hvilken afgørelse, der er truffet.</p>	K2 2017

## Kundeambassadørens anbefalinger baseret på individuelle kundeklager

Anbefaling	DSB's svar	Gennemføres
<p><b>Pendlerkort - pap:</b> Nogle kunder mister desværre deres Pendlerkort efter købet og henvender sig til DSB for at få udstedt et erstatningskort. Andelen af pap Pendlerkort udgør fortsat en relativ stor andel - 38 %.</p> <p>Kun kunder med Pendlerkort på mere end 60 dage tilbydes aktuelt mulighed for at få et erstatningskort. Frem til 15. januar kunne DSB pendlerkort uanset kortets gyldighedsperiode erstattes. Pap pendlerkortet udfases helt i 2018.</p> <p><b>KA anbefaler,</b> at DSB indtil pap-kortet er udfaset og når det er muligt, og hvor det ikke er forbundet med en risiko for DSB, udsteder erstatningskort til de kunder, der har mistet deres Pendlerkort.</p> <p>Ordningen bør gælde alle typer Pendlerkort – uanset gyldighedsperiode og rejserelation og der kan evt. opkræves gebyr for denne service.</p>	<p>DSB accepterer anbefalingen. DSB anerkender, at Pendlere kan have behov for at gendfinde deres pendlerkort, hvis de er uheldige at miste det.</p> <p>Derfor tilbyder DSB allerede i dag flere typer pendlerkort, som afhjælper denne problematik, nemlig Pendlerkort til mobiltelefonen og 2 typer pendlerkort på Rejsekort.</p> <p>DSB vil samtidigt se på hvilke muligheder der er for at sikre en løsning, så erstatningskort er en service, der stilles til rådighed i alle DSB salgskanaler.</p>	K4 2017
<p><b>DSB's app:</b> Kunder, der vil købe billet i DSB's billetapp, mangler ved akutte problemer adgang til hjælp og vejledning. Og kan derfor ikke umiddelbart selv søge og finde en løsning på problemet.</p> <p><b>KA anbefaler,</b> at DSB tilvejebringer en vejledning til disse kunder eksempelvis på DSB's hjemmeside, så det er muligt for kunden selv at "fejlsøge" og afhjælpe problemet med det samme (Q&amp;A).</p>	<p>DSB har accepteret anbefalingen og vil udarbejde en vejledning, så det er muligt for kunden selv i første omgang at forsøge at finde og løse fejlen.</p>	K4 2017
<p><b>DSB billetter i Midttrafiks takstområde:</b> Ved rejse med DSB's tog i Midttrafiks takstområde, er det ikke tydeligt nok for kunderne, hvordan de skal sikre sig billet til rejsen- hverken på rejseplanen, i DSB's Netbutik eller i DSB's billetapp. Der hersker også usikkerhed internt om, hvilke billetter, der er gyldige til disse rejser.</p> <p><b>KA anbefaler,</b> at DSB sikrer en tydelig vejledning på stationerne og i salgskanalerne omkring billetkøb for rejser med DSB i Midttrafiks takstområde. Ligeledes, at DSB sikrer, at DSB præcist og entydigt kan vejlede de kunder, der kontakter DSB.</p>	<p>DSB accepterer anbefalingen og er enig i, at det er muligt at tydeliggøre vejledningen omkring køb af billet til rejse med DSB i Midttrafiks område yderligere. Dette vil ske i forbindelse med implementeringen af Takst Vest.</p>	K1 2018

# 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

21 kunder har indgivet en klage over DSB til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro i første halvår 2017. I 6 tilfælde har DSB dog valgt at imødekomme kundens krav, uden at der blev truffet en afgørelse.

Sager behandlet i Ankenævnet				
	2014	2015	2016	1. halvår 2017
Ankenævnsager, DSB i alt	28	11	13	15
Heraf klager der har været behandlet af Kundeambassadøren	6	1	1	5

Det må konstateres at flere kunder end de tidligere år i 2017 har valgt at klage til Ankenævnet efter en rejse med DSB. Mange af klagerne omhandler rejsekort – 12 af de 21 klager.

Ankenævnet har i det første halvår 2017 behandlet 8 af disse klager. I én enkelt sag fik kunden medhold i sin klage. Afgørelsen havde ikke en principiel karakter, men kunden fik medhold i sagen grundet DSB's håndtering af kundens klage.

## Kunder, der ikke accepterer Kundeambassadørens første afgørelse

3 kunder (1 %) er vendt tilbage, efter at de modtog Kundeambassadørens afgørelse. Kundeambassadøren har i alle tilfælde fastholdt sin afgørelse efter en fornyet vurdering af klagen.

I 2017 er flere kunder, end det er set de tidligere år, gået videre til Ankenævnet, efter at de modtog svar fra Kundeambassadøren.

## Anbefalinger afleveret til DSB

Kundeambassadøren har afleveret 12 anbefalinger til DSB i første halvår 2017. DSB har accepteret alle anbefalingerne og vil gennemføre de nødvendige ændringer.

# Målet er enkelthed

DSB har ambitiøse mål frem mod 2030, og et af de strategiske fokusområder er at sikre, at det bliver mere enkelt for kunderne at skaffe sig billet til rejsen. Det er en meget positivt, og i de klagesager, som der kommer til Kundeambassadøren, kan vi også se, at der er konkret behov for mere enkelthed i billetudbudet.

Denne indsats understøttes af, at det efter 15. januar 2017 med fase 1 i den ny takstreform – Takst Sjælland – som hovedregel altid vil være en standardbillet betalt med rejsekort, der vil være det billigste alternativ. Det er enkelt at kommunikere til kunderne og let at huske som en tommelfingerregel.

Men på baggrund af de klager, vi får hos Kundeambassadøren, kan vi dog se, at der udestår tydeligere at få informeret de kunder, for hvem Rejsekortet endnu ikke er det billigste alternativ. Det gælder for eksempel rejsende mellem landsdelene, unge og pensionister.

Den fulde effekt af Takstreformen er endnu ikke set. Dels udestår gennemførelse af endnu to faser af Takstreformen, og først fra slutningen af 2018 vil Takstreformen være udrullet i hele landet. Dels har begrænsninger i tid og økonomi nødvendiggjort skarpe prioriteringer og svære valg hos de implicerede Trafikselskaber. De trufne beslutninger afspejler derfor i nogle tilfælde det muliges kunst frem for den ideelle løsning for kunderne.

Kundeambassadøren anerkender de vilkår, som DSB og de øvrige trafikselskaber i forbindelse med implementeringen af Takstreformen er underlagt, og at der derfor vil være en tid, som må betragtes som en "overgangsperiode". Kundeambassadøren forventer dog samtidig fremadrettet at se tiltag og initiativer til forbedringer og forenkling i udvalget af produkter og salgskanaler, hvor der bliver taget mere hensyn til kundernes behov og ønsker.

Hos Kundeambassadøren kan vi generelt konstatere, at der endnu er en vej at gå for at komme fra ambitiøse og visionære mål om enkelhed og gennemskuelighed, til en rejseoplevelse der fra dør til dør af kunderne bliver oplevet som enkel og lige til.

Vi kan se i de klager, som i første halvår 2017 er landet på Kundeambassadørens bord, at kunderne stadig kan have vanskeligt ved at gennemskue og vælge blandt udvalget af billetprodukter.

Prisen er for flertallet af kunderne et vigtigt kriterie for deres billetvalg. Med det fortsatte store udbud og variation i billetprodukterne kan det være svært at gennemskue hvilken billettype, der er det billigste alternativ – og det er ærgerligt efter endt rejse at konstatere, at der fandtes et billigere alternativ.

Det er også svært for kunderne at navigere rundt i de mange salgskanaler – webbutikker, Apps, billetautomater m.v. Eksempelvis klager kunderne over, at de i nogle tilfælde er henvist til at skulle benytte flere salgskanaler for at opnå netop den kombination af billetter og tillæg, som opfylder deres behov. Andre klager over, at den billet, de skal bruge til toget, slet ikke udbydes af DSB.

Kundeambassadøren vil derfor med stor interesse følge med i effekten af de næste faser i Takstreformen i kombination med gennemførelse af de initiativer, som DSB iværksætter for at gøre det mere **enkelt at rejse**.