

KUNDE- AMBAS- SADØREN

1. HALVÅR

2018



Indhold

Indhold	2
Forord.....	3
Kronik - Hvad byder <i>du</i> kunderne?	4
Klager til Kundeambassadøren	6
Kundeambassadørens anbefalinger	11
Kundeambassadørfunktionen.....	14
Dilemma – Når service også er kontrol.....	15

Forord

I sidste halvårsrapport var der fokus på, at god kundeservice er et fælles ansvar på tværs af DSB. Denne gang stiller vi i kapitel 1 lidt skarpere på forventninger og holdninger til god kundeservice. At toget kører til tiden, og der gives god trafikinformation, har en direkte virkning på kundetilfredsheden. Helhedsoplevelsen bygger imidlertid også på mere bløde faktorer, som knytter sig til selve mødet med kunden. Og her har det betydning, når både medarbejdere og virksomhed møder kunden i øjenhøjde.

Som statistikken i kapitel 2 viser, har klager over kontrolafgifter fyldt en del hos Kundeambassadøren i første halvår. Mange af sagerne illustrerer, at der hos DSB's kunder ikke altid er en klar bevidsthed om roller og ansvarsfordelingen inden for selvbetjeningsprincippet. Derfor har vi i kapitel 5 valgt at se lidt nærmere på konsekvenserne af selvbetjeningsprincippet for både DSB og DSB's kunder.

Området har også været genstand for et par udviklingsprojekter internt i DSB, hvor Kundeambassadøren har bidraget med vejledning om relevante kundevinkler. Det er en arbejdsmåde, som giver Kundeambassadøren en mulighed for at sætte kunderne i fokus tidligt i beslutningsprocessen. Det er samtidig et vigtigt supplement til det løbende arbejde, som er omtalt i kapitel 3, med at give anbefalinger til konkrete forbedringer af processer, procedurer eller produkter til gavn for DSB's kunder.

Effekten af Kundeambassadørens arbejde har hidtil bl.a. været vurderet i forhold til antal sager i Ankenævnet for Bus, Tog og Metro samt anbefalinger afleveret til DSB. Som det fremgår af kapitel 4, er der nu også gennemført et opfølgingsarbejde, som har skabt et overblik over gennemførelsen af anbefalinger givet i perioden 2015-2017. Fremadrettet vil gennemførelsen blive fulgt op halvårligt.



Kundeambassadør
Lone Fruerskov Andersen

Kronik - Hvad byder *du* kunderne?

En kollega var forleden inviteret til et familiearrangement på en fin restaurant. Hun så frem til den gode mad og de hyggelige omgivelser. Der var sådan set heller ikke noget at udsætte på maden, som både var velsmagende og blev serveret til tiden. Lokalerne var lyse og borddækningen festlig. Men hun gik derfra med en følelse af, at selskabet nærmest havde været i lidt i vejen. Ikke et smil eller en venlig kommentar havde det været muligt at få hos serveringspersonalet.

Sådan er det heldigvis ikke, når man rejser med DSB. Kundeambassadør-teamet har mødt rigtig mange tilfredse kunder og servicemindede DSB-kolleger på ture rundt i landet. Men historien illustrerer en vigtig pointe, nemlig at det ikke alene er basisleverancen, som er udslagsgivende for den samlede kundeoplevelse - ligesom kundernes forventninger til kundeservice ikke nødvendigvis er ens.

For nogle kunder er det god kundeservice, at toget kører til tiden, at de får korrekt trafikinformation, og at toiletterne i lyntoget er rene. For andre er den basale leverance en selvfølgelighed og god kundeservice noget, der lægges oveni som fx en DSB-ansat, der giver en hånd med at få barnevognen op i IC3-toget eller hjælper kunden ud af en uheldig situation. For atter andre er det god kundeservice, at planlægning, køb af og information om de forskellige produkter kan søges kl. 3 om natten på nettet og downloades på en app, uanset om man befinder sig i Farum eller på Fanø. Men fælles for DSB's kunder er, at den sidste oplevelse med DSB, er den man husker bedst, og er den negativ, overskygges hurtigt tidligere gode oplevelser.

DSB arbejder allerede målrettet på at sikre basisydelsen, tog til tiden, bedre trafikinformation og rengøring. Især punktligheden har en målbar afsmittende effekt på kundernes tilfredshed. DSB er også godt i gang med at forenkle og målrette tilbud og billetter, så de matcher bestemte kundegrupperes behov og ønsker bedre. Arbejdet udspringer bl.a. af en større analyse af forskellige kundesegmenter.

Arbejdet med at blive klogere på kundetilfredshed stopper imidlertid ikke ved billetter og punktlighed. Undersøgelser af top 10 virksomheder i verden med de bedste kundeoplevelser viser nemlig, at ud af 13 fællestræk er det kun 2, som relaterer sig direkte til det leverede produkt, mens de resterende er mere bløde værdier relateret til kundernes følelser.

Skal DSB nå helt i mål med at gøre kunderne glade, er det derfor også nødvendigt at have fokus på de lidt mere bløde "tilfredsheds-drivere", som knytter sig til selve mødet med kunden enten på perronen, i toget, i salgssituationen eller på telefonerne. Det er her kundeoplevelsen skabes, og her kunden vurderer sin oplevelse op imod sine forventninger. Det er i den forbindelse værd at huske, at mens én tilfreds kunde vil fortælle 9 andre personer om sin oplevelse, er tallet for en utilfreds kunde 22.

Udfordringen er, at den enkelte DSB-medarbejders tilgang til kundesituationen vanskeligt lader sig måle i traditionelle KPI-regnskaber. Det handler ikke kun om ledelse eller klare interne retningslinjer. Det handler også om at møde kunderne i øjenhøjde, tage ejerskab for kundeoplevelsen og medvirke til at finde løsninger, når tingene ikke går helt som ventet. Ud over at glæde kunden i den konkrete situation, giver det den enkelte medarbejder mulighed for at spille en vigtig rolle i arbejdet med at nå DSB's forretningsmæssige mål.

At møde kunden i øjenhøjde har også en positiv effekt i forbindelse med mere overordnede forretningsmæssige beslutninger. Et par gode eksempler er DSB's beslutninger om at kompensere pendlere på Sjælland for generne udløst af nødvendige reparationer af ME-lokomotiver og sommerens omfattende sporarbejde på Frederikssundsbanen. Selvfølgelig fjerner det ikke udfordringer med aflysninger og længere rejsetid, og tiltagene er endnu ikke evalueret, men det er et klart signal til kunderne om, at DSB anerkender disse udfordringer, og at kunderne ikke har fået det, de forventer.

Når både den enkelte medarbejder og virksomheden som helhed tager ansvar og interesserer sig for det, der betyder noget for kunderne, styrker det kunderelationen og skaber loyale kunder. Og loyale kunder er vigtige for DSB. Ikke bare fordi de bliver ved med at køre med toget og købe billetter, men også fordi de er langt mere tilgivende end ikke loyale kunder, når der ind i mellem kan opstå problemer med basisleverancen.

Klager til Kundeambassadøren

Klager | Hvor mange klager

Kundeambassadøren har i første halvår 2018 modtaget 525 kundeklager. Antallet af klager er dermed steget markant i forhold til de tidligere år. Alene i første halvår er der kommet flere klager end i hele 2017. Det må derfor forventes, at det absolutte klageantal for 2018 vil blive det højeste siden oprettelse af funktionen.

Sammenlignet med sidste år, er flere af de indkomne klager i 2018 mindre komplicerede og derfor enklere at få fuldt belyst.

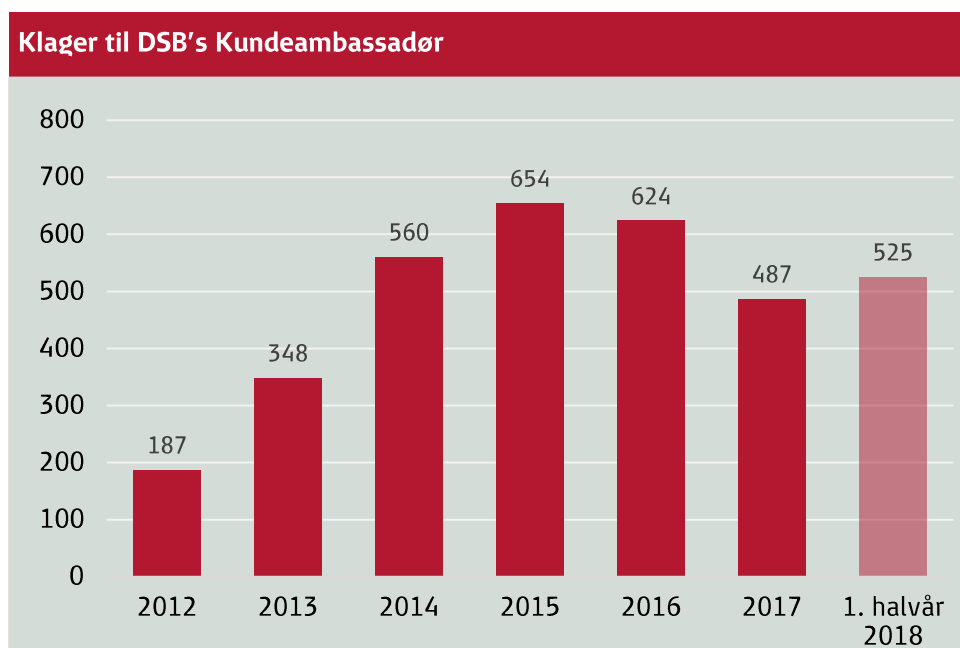


Fig. 1: Antallet af klager til Kundeambassadøren

Klageantallet til DSB Kundeservice er ikke forholdsmæssigt steget tilsvarende. Andelen af kunder, som anker deres sag til Kundeambassadøren, er således steget markant og ligger på nuværende tidspunkt på 1,1 %. Denne stigning er hovedsageligt forårsaget af væksten i antallet af klager over en kontrolafgift til Kundeambassadøren.

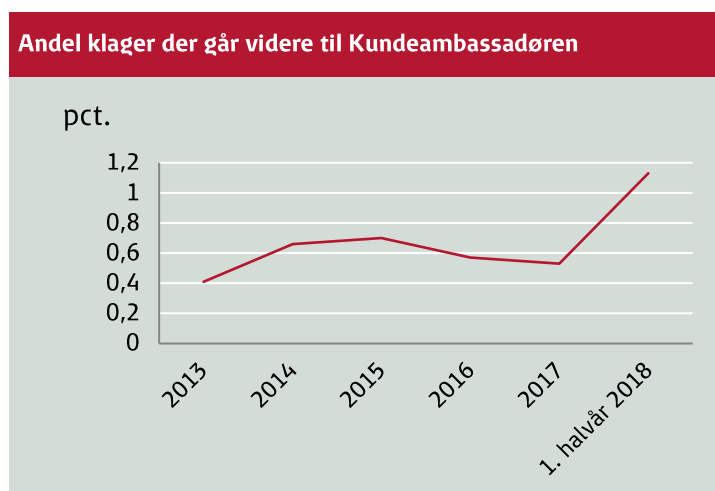


Fig. 2: Andel af klager til DSB, der går videre til Kundeambassadøren

Klager | Årsag til klagen

Typer af klager til Kundeambassadøren					
	2014	2015	2016	2017	1.halvår 2018
Kontrolafgifter	64 %	61 %	58 %	49 %	77 %
Produkter	15 %	23 %	25 %	32 %	13 %
Undervejs på rejsen	8 %	11 %	17 %	19 %	10 %
Service	13 %	5 %	0 %	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

Den helt overvejende del af klagerne vedrører kontrolafgifter (77%). Antallet af denne type klager er mere end tredoblet i forhold til en gennemsnitlig måned i 2017.

Den typiske klage over en kontrolafgift vedrører berettigelsen af kontrolafgiften, men flere klager også over afgiftens størrelse på 750 kroner. Derfor er der mange kunder, der benytter muligheden for gratis at få deres sag vurderet på ny hos Kundeambassadøren.

Generelt for klager over en *kontrolafgift* gælder det, at der hos mange kunder er en forventning om, at kontrolafgiften kan frafaldes, når kunden har været glemsom, uheldig, uforberedt eller havde travlt. Disse årsager kan dog ikke isoleret set fritage kunderne for selv at være ansvarlige for at sikre sig gyldig billet til rejsen.

Andelen af indkomne klager over DSB's *produkter* er faldet, men antallet ligger nogenlunde på niveau med sidste år. Kundeambassadøren har dog indtil nu i 2018 ikke fået specifikke klager over kundevejledning, cykeltransport, refunderinger og priser. Der er også kommet færre klager over Ungdomskort og App/Mobilbilletter.

Omvendt er antallet af klager over rejsekort steget betydeligt. Her er det især klager i forbindelse med en tank-op aftale, som udgør en stor andel. Hovedårsagen er ofte kommunikationen til kunden - både den generelle vejledning og i svarene på individuelle kundehenvendelser.

Selvom flere og flere kunder benytter rejsekort, kan denne vækst i brugere ikke alene forklare stigningen i klagesager.

Klager over hændelser *undervejs på rejsen* er faldet i andel, men i antal er der også her kommet flere klager end sidste år. I denne kategori udgør klager over forsinkelser langt den største andel.

Top 3 i klagesager

Top 3 Kontrolafgifter	Top 3 Produkter
Rejsekort (41 %) – Problemer med CI/CU, misforstået rejseregler, økonomiske forhold	Rejsekort (46 %) – Problemer med tank-op aftale
App/mobilbillet (17 %) – Billet købt i toget, ingen strøm på mobil, mangler zoner	Ungdomskort (17 %) – Problemer med levering, refundering
Ungdomskort (10 %) – Kort udløbet, glemt kort, problemer med levering	App/mobilbillet (10 %) – Tekniske problemer

Top 3 Kontrolafgifter

Overordnet set er top 3 over produkter involveret i en kontrolafgiftssag, den samme som listen fra 2017. Det er fortsat rejsekort, der giver anledning til flest klager (41%), og der er en markant stigning i forhold til andelen i 2017 (25%). Dernæst kommer problemer med App/mobilbilletter (17%) og Ungdomskort (10%), hvilket ligger nogenlunde på niveau med andelen i 2017.

Det kan ses af de klager, som lander på Kundeambassadørens bord, at mange kunder uforvarende kommer galt afsted og får en kontrolafgift på grund af udfordringer med check ind/ud på rejsekort.

Et andet fællestræk ved kontrolafgiftsager hos Kundeambassadøren er, at der ofte er tale om faste DSB-kunder, som normalt rejser på enten Pendlerkort, rejsekort eller Ungdomskort, men som af den ene eller anden grund lige netop den pågældende dag ikke fik styr på billetten.

Klagestatistikken antyder derfor, at check-ind/check-ud situationen for rejsekortkunder er et relevant indsatsområde at se nærmere på, hvis DSB fremadrettet skal sikre billetindtægter og samtidig modvirke, at trofaste rejsekortkunder ved en fejl kommer i den uheldige situation, hvor de modtager en kontrolafgift.

På top 3 over årsagen til en kontrolafgift er også App/Mobilbilletter (17%). Her er der især tale om, at billetten først er købt efter ombordstigning, eller at kundens mobil er løbet tør for strøm, hvorfor billetten ikke kan vises i toget.

Ungdomskort er ligeledes ofte involveret, når kunder får en kontrolafgift (10%). Det skyldes typisk, at kunden har glemt at forny sit Ungdomskort, har glemt kortet eller rejser uden for kortets gyldighedsområde uden at have købt en tillæggsbillet.

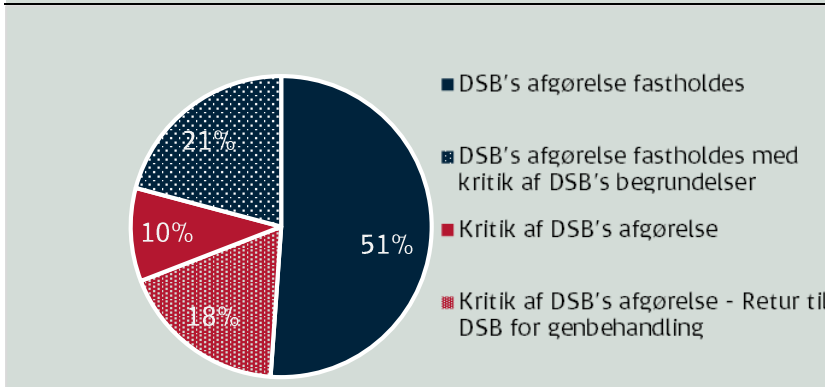
Top 3 Produkter

Også på produktsiden er det især rejsekort (46%), der giver anledning til flest klager til Kundeambassadøren, og igen er der tale om en betydelig stigning i forhold til 2017 (33%). Her er det fortsat problemer med en tank-op aftale, som giver kunderne udfordringer, og en stor andel af sagerne er sendt til inkasso. Kundeambassadøren vil gå i dialog med DSB omkring denne problemstilling.

Afgørelser | Kundernes udbytte af at klage

Kundeambassadørens afgørelser i individuelle klager

1. halvår 2018



I 51 % af klagerne til Kundeambassadøren for 1. halvår 2018 har DSB håndteret sagen i overensstemmelse med retningslinjer og de juridiske rammer, og kunderne har fået et svar, hvoraf det tydeligt fremgår, hvad der er baggrunden for, at DSB ikke kan imødekomme kundens krav.

I 21 % af klagerne har kunderne fået medhold i, at DSB's besvarelse ikke har været fyldestgørende. Disse kunder får derfor et nyt og uddybende svar, hvori det tydeligere bliver begrundet, hvad der er baggrunden for, at DSB ikke kan imødekomme kundens krav.

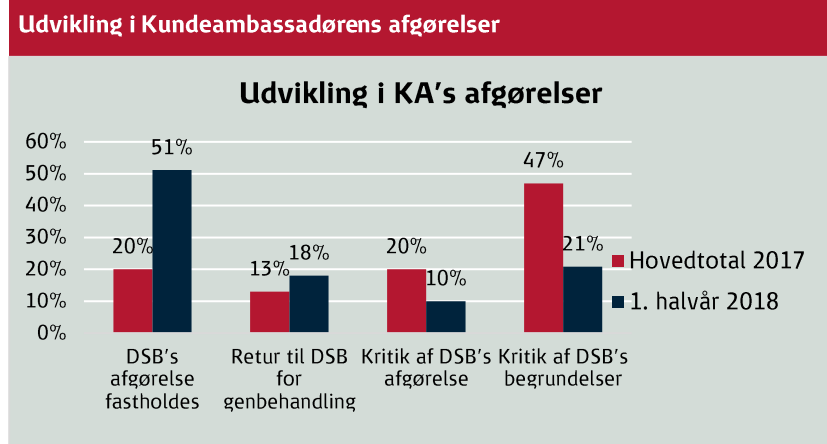
I 28 % af klagerne har kunderne fået medhold i, at DSB ikke i første omgang har truffet den rigtige afgørelse i sagen.

Det skal bemærkes, at der er variation i hvor mange kunder, der fik medhold, alt efter hvad klagen handler om. I klagesager vedrørende kontrolafgifter fik 22% af kunderne medhold, mens det for de øvrige klagesager var 33%, der har fået medhold.

Forskellen i afgørelserne kan skyldes, at klager over kontrolafgifter typisk er enklere at belyse og afgøre, da afgørelsen i disse sager i høj grad baseres på, om kunden havde gyldig billet til rejsen eller ej.

De øvrige klagesager er ofte mere komplicerede og kræver en omfattende sagsafdækning. I disse sager beror afgørelsen på en vurdering og afvejning af flere aspekter.

Afgørelser | Udvikling



I forhold til de klagesager, som Kundeambassadøren i 1. halvår har modtaget, kan på væsentlige punkter registreres en positiv udvikling i DSB's håndtering af sagerne.

Sammenlignet med sidste år har færre kunder fået en ny afgørelse, efter at de har indgivet en klage til Kundeambassadøren. Der er i disse sager truffet den rigtige afgørelse, første gang den blev behandlet hos DSB Kundeservice. Dette er meget positivt især i lyset af, at Kundeambassadørens andel af det samlede antal klager til DSB er steget fra 0,53% i 2017 til 1,13% i 1. halvår 2018.

Der har også i langt færre tilfælde været grundlag for at rejse kritik af DSB's og besvarelser af kundens klage.

Den positive udvikling tilskrives, at DSB Kundeservice nu i nogle år har haft fokus på kompetenceudvikling i forhold til sagshåndteringen - herunder løbende udvikling i og træning af skriftlig kommunikation.

Kundeambassadørens anbefalinger

Baseret på individuelle kundeklager og øvrige observationer har Kundeambassadøren afleveret 8 principielle anbefalinger til DSB i 1. halvår 2018, som DSB har accepteret. Herunder er et kort resumé af de principielle anbefalinger, der er afleveret.

Kundeambassadørens principielle anbefalinger baseret på individuelle kundeklager		
Anbefaling	DSB's svar	Gennemføres
<p>Glemt Kort: Grundet en teknisk fejl har det i en periode ikke været muligt fra toget at kontrollere, om kunden er tilmeldt DSB's Glemt-Kort ordning. Kunder med et gyldigt Pendlerkort, som er tilmeldt Glemt-Kort ordningen, har derfor uberettiget fået en kontrolafgift.</p> <p>Kundeambassadøren anbefaler, at DSB prioriterer en fejlsøgning og løsning af problemet.</p>	<p>DSB har accepteret anbefalingen, og der igangsættes hurtigt et arbejde med at få problemet løst.</p>	K2 2018
<p>Glemt Kort: Nogle kunder har af tekniske årsager i en periode ikke haft adgang til at tilmelde/afmelde sig DSB's Glemt-Kort ordning.</p> <p>Kundeambassadøren anbefaler, at fejlen hurtigst muligt bliver identificeret og udbedret. Det anbefales også, at henvendelser fra berørte kunder håndteres efter reglerne for kunder tilmeldt Glemt-Kort ordningen.</p>	<p>DSB har accepteret anbefalingen. En løsning er fundet og udvikling er i gang.</p>	K2 2018
<p>Kontrolafgift: Teksten bag på kontrolafgifter kan fejlagtigt give kunderne en opfattelse af, at det er muligt at købe billet i toget.</p> <p>Kundeambassadøren anbefaler, at DSB sikrer en tydeligere vejledning, der ikke giver anledning til misforståelser.</p>	<p>DSB har accepteret anbefalingen og vil i forbindelse med implementering af en ny teknisk løsning til udstedelse af kontrolafgifter justere teksten.</p>	K1 2019
<p>Kontakt til DSB Kundeservice: Flere kunder finder det besværligt, at mails fra DSB Kundeservice ikke kan besvares. Disse kunder er nødsaget til at oprette en ny klage fra DSB's hjemmeside, når der er spørgsmål til DSB's svar.</p> <p>Kundeambassadøren anbefaler, at kunderne får en lettere adgang til at kontakte DSB Kundeservice på ny i en igangværende sag, fx når der er kommentarer eller spørgsmål til en afgørelse.</p>	<p>DSB har accepteret anbefalingen, og vil tilpasse den nuværende løsning, så det bliver lettere at respondere på DSB's svar/afgørelse.</p>	K3 2018
<p>Ungdomskort: Pendlere med Ungdomskort har ikke mulighed for at benytte sig af de særlige regler, som gælder, når en kontrolafgift er udstedt inden for 24 timer efter et Pendlerkorts udløb. Vejledningen på DSB's hjemmeside tager ikke højde for denne undtagelse og er derfor misvisende.</p>	<p>DSB har accepteret anbefalingen, og vil sikre tydeligere information på dsb.dk</p>	K2 2018

<p>Kundeambassadøren anbefaler, at vejledningen på DSB's hjemmesiden tilpasses, så den afspejler reglerne for Ungdomskort.</p>		
<p>Rejsekort - Glemte check ud: Ved glemte check ud, kan der foretages efteropkrævning af betaling for den fulde rejse. Hvis der er tvivl om, hvorvidt en kunde har foretaget én længere rejse eller blot to enkeltrejser, er den anvendte praksis dog ikke entydig.</p> <p>Kundeambassadøren anbefaler, at den anvendte praksis efterses og justeres, og at der kun opkræves efterbetaling, når det entydigt kan påvises, hvor langt og hvor længe kunden har rejst.</p>	<p>DSB har accepteret anbefalingen, og vil i Rejsekortfællesskabet arbejde for, at efteropkrævningslogikken ændres, så tidsbase-rede efteropkrævninger bortfalder.</p>	<p>Ikke fastlagt</p>
<p>Ungdomskort: Det fremgår ikke af DSB's vejledning, at kunder, der afbryder deres uddannelse, kan fortsætte med at benytte deres Ungdomskort, indtil dette udløber. Der er derfor kunder, der tror, at de skal købe anden billet og dermed risikerer at betale dobbelt for deres rejser i den periode, hvor de fortsat kunne benytte deres Ungdomskort.</p> <p>Kundeambassadøren anbefaler, at DSB sikrer tydelig vejledning om retningslinjer for fortsat brug af Ungdomskort ved afbrydelse af uddannelse.</p>	<p>DSB har accepteret anbefalingen, og vil se på, hvordan der tydeligere kan informeres om, at Ungdomskortet kan bruges indtil gyldighedsperiodens udløb.</p>	<p>K1 2018</p>
<p>Ungdomskort: Kunder som bor og går i skole i ét Takstområde, men hvor den naturlige rejserute går gennem flere Takstområder, kan af tekniske årsager ikke bestille et Ungdomskort med de relevante zoner.</p> <p>Da disse kunder lovgivningsmæssigt har krav på at kunne købe et Ungdomskort, som er gyldigt til rejser mellem skole og hjem, anbefaler Kundeambassadøren, at DSB tilpasser bestillingsportalen "mitungdomskort", så kunderne får mulighed for at bestille et Ungdomskort med de relevante zoner. Indtil den tekniske løsning er på plads, anbefales det, at DSB manuelt hjælper berørte kunder.</p>	<p>DSB har accepteret anbefalingen, og har foretaget de indledende tekniske tilpasninger i bestillingssystemet.</p>	<p>K3 2018</p>

Rådgivning

Kundeambassadøren har i 1. halvår 2018 været involveret som rådgiver og sparringspartner for DSB i flere konkrete projekter. Kundeambassadørens input til DSB har som noget nyt taget afsæt i en mere løsningsorienteret tilgang, hvilket har medvirket til hurtigere resultater til gavn for kunderne.

Kundeambassadøren har i 2018 samarbejdet med DSB i følgende projekter:

- Nye håndterminaler til togpersonalet i forbindelse med udstedelse af kontrolafgifter
- Praksis for sagshåndtering og afgørelser i forbindelse med klager over kontrolafgifter
- Input til forebyggende vejledning, så kunden kan undgå at få udstedt en kontrolafgift
- Justering af tekstindhold i breve til rejsekortbrugere.

Kundeambassadørfunktionen

Der følges op på effekten af Kundeambassadørens arbejde på følgende 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 for Bus, Tog og Metro

19 kunder har indgivet en klage over DSB til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro i 1. halvår 2018. Dette er stort set samme niveau som sidste år. Halvdelen af disse klager vedrører rejsekort og omhandler tilsvarende problemstillinger, som ses i klagerne til Kundeambassadøren. Øvrige klager vedrører bl.a. en kontrolafgift eller en forsinkelse.

I 8 tilfælde har DSB valgt at imødekomme kundens krav helt eller delvist og hermed afsluttet sagen med et forlig med kunden.

Sager behandlet i Ankenævnet					
	2014	2015	2016	2017	1. halvår 2018
Ankenævnsager, DSB i alt	28	11	13	42	19
Heraf klager der har været behandlet af Kundeambassadøren	6	1	1	11	5

DSB har i 2018 tabt to sager i Ankenævnet. Begge klager havde været indbragt for Kundeambassadøren, som ikke havde anbefalet DSB at imødekomme kundens krav. Ingen af sagerne havde dog principiel karakter. Begge sager omhandlede forsinkelser, og omdrejningspunktet for Ankenævnets afgørelse var ikke, om DSB havde efterlevet EU-forordningens krav om erstatningskørsel og kompensation, men om DSB havde et ansvarsgrundlag i henhold til dansk erstatningsret. I de konkrete tilfælde illustreret ved mangelfuld trafikinformation og en togaflysning som følge af personalemangel.

Kunder, der ikke accepterer Kundeambassadørens første afgørelse

I klagesager vedrørende en kontrolafgift har enkelte kunder tilkendegivet utilfredshed med ikke at få medhold i deres klage til Kundeambassadøren.

Anbefalinger afleveret til DSB

DSB har evalueret, hvor mange af Kundeambassadørens anbefalinger givet i perioden 2015 til 1. halvår 2017, som er gennemført. Gennemgangen har vist, at 48 af 64 anbefalinger er fuldt implementeret. Øvrige er under planlægning, er ikke gennemført eller er blevet uaktuelle.

Fremover vil DSB halvårligt følge op på gennemførelsen af Kundeambassadørens anbefalinger.

I Kundeambassadørens Statusrapport udgivet i december 2017 var 8 anbefalinger sat til gennemførelse i første halvår 2018. Heraf er 6 for nuværende blevet gennemført, og 2 har fået ny implementeringsdato.

Dilemma – Når service også er kontrol

Hos Kundeambassadøren har vi i det seneste halve år modtaget et stort antal klager fra kunder, der har modtaget en kontrolafgift. En del af disse kunder erkender, at de faktisk ikke havde billet til rejsen netop den dag, hvor de mødte kontrollen i toget. Men de betragter sig selv som trofaste kunder, der er vant til at købe billet. Derfor forstår de heller ikke, hvorfor de skal have en kontrolafgift blot for en enkelt forglemmelse.

Disse sager tegner et meget godt billede af, at mange danskere betragter det som en serviceydelse at bruge offentlig transport. Derfor er det også helt naturligt, at der er fri adgang til både perron og ombordstigning i toget. Det betyder samtidig, at kunderne selv har ansvaret for at sikre sig en gyldig billet, inden de går ombord og sætter sig tilrette i toget – det kaldes selvbetjeningsprincippet.

De færreste reflekterer nok i hverdagen over, hvilke konsekvenser dette har for forholdet mellem kunden og DSB. Men det betyder faktisk, at DSB dels har ansvar for at gøre det nemt for kunden at skaffe sig en billet og få relevant vejledning om zoner og priser, dels har pligt til at føre billetkontrol og ret til at opkræve en kontrolafgift, hvis kunden ikke har en gyldig billet. Det betyder også, at alle kunder i kontrolsituationen må behandles ens – uanset om den manglende billet skyldes en fejl eller var en bevist handling.

Formålet med kontrollen er at sikre billetindtægter og forhindre snyd, så det fortsat kan være nemt for kunderne at benytte toget, og DSB kan opretholde sin service. Modsat hvad nogle måtte tro, er det et dårligt tegn for virksomheden, hvis der er behov for at udskrive et meget stort antal kontrolafgifter. For det betyder jo i realiteten, at alt for mange kører med tog uden gyldig billet. Det giver både et økonomisk tab og sender et forkert signal til de betalende kunder.

Selvbetjeningsprincippet giver DSB en dobbeltrolle som både serviceudbyder og kontrolmyndighed overfor kunderne. Men det giver samtidig også DSB et medansvar for at sikre, at kunder ikke utilsigtet får en kontrolafgift. Den opgave kan løftes dels ved at gøre kunderne opmærksomme på, hvordan de undgår at få en kontrolafgift, dels ved at sikre, at kunder, der modtager en kontrolafgift, kan få vurderet deres sag individuelt i et efterfølgende klagesystem.

DSB's klagesystem sikrer allerede i dag kunderne en ekstra klagemulighed via Kundeambassadøren. Der har imidlertid i foråret også været et tæt samarbejdsprojekt mellem DSB's Kundecenter og Kundeambassadøren for at sikre, at administrationen af DSB's kulancepolitik kan balancere ønsket om på den ene side at sikre, at kunderne betaler for deres rejse, med på den anden side en erkendelse af, at der kan være helt særlige situationer, hvor kunder uforvarende er kommet i en uheldig situation. Arbejdet tager udgangspunkt i generelle problemstillinger, som har afsæt i konkrete klagesager.

Kundeambassadøren er også gået i dialog med DSB's kommercielle afdeling for at sikre en bedre videndeling om nogle af de udfordringer, som kunderne har med at efterleve ansvaret om at skaffe sig en gyldig billet til rejsen. Ud fra klagerne til Kundeambassadøren kan vi fx konstatere, at et meget stort antal af kontrolafgifterne er givet til kunder med et rejsekort, og at det især er i check-ind/check-ud situationen, det er gået galt. Arbejdet vil munde ud i en oplysningsindsats, der skal styrke kundernes opmærksomhed på, hvordan man sikrer sig en gyldig billet.

For DSB er det næppe realistisk helt at undgå at udstede kontrolafgifter, og der vil givetvis altid være kunder, som ikke mener, at en kontrolafgift er berettiget. Men forhåbentlig kan Kundeambassadøren gennem de nævnte samarbejdsinitiativer bidrage til en lidt bredere forståelse for udfordringer og ansvar inden for selvbetjeningsprincippet – både hos DSB og DSB's kunder.