

KUNDE- AMBAS- SADØØREN

2. HALVÅR

2015



Indhold

Skriv så jeg forstår!	3
Klager til Kundeambassadøren	4
Kundeambassadørens anbefalinger	8
Kundeambassadørfunktionen.....	14

Forord

Kundeambassadørens statusrapport for 2. halvår 2015 indeholder 4 afsnit.

I det første afsnit sætter Helle Fuhrmann fokus på behovet for præcise begrundelser.

I afsnit 2 beskrives udviklingen i henvendelser til Kundeambassadøren samt tendenser i Kundeambassadørens afgørelser.

I afsnit 3 er der kort redegjort for Kundeambassadørens mere principielle anbefalinger til DSB.

Effekten af Kundeambassadørens arbejde er beskrevet i afsnit 4.

Skriv så jeg forstår!

Når vi er i dialog med andre mennesker, vil vi gerne forstås og have en reaktion på det, vi kommunikerer. Vi ønsker som mennesker at få svar på vores spørgsmål og et nik eller smil over den historie, vi fortæller. Ved uenighed ønsker vi, at dialogen fører til gensidig forståelse og anerkendelse.

Når vi klager til en virksomhed, vil vi gerne have et svar, vi kan bruge til noget. Når vi stiller et spørgsmål, vil vi gerne kunne forstå svaret. Hvis vi har stillet et krav, vil vi naturligvis gerne have medhold. Men vigtigst er det nok, at vi får en saglig begrundelse for afgørelsen. Især hvis vi får et "nej".

Vi har brug for den saglige begrundelse. Vi bliver nødt til at kunne forstå for at kunne justere vores adfærd og forventninger. Vi vil også gerne kunne forstå, så vi kan forklare andre, hvordan tingene hænger sammen. Men vi skal især have en saglig begrundelse for at kunne tage stilling til, om vi er enige i/kan acceptere afgørelsen, eller om vi evt. skal gå videre med vores klage.

Det er min opfattelse, at der er to svære discipliner ved håndtering af klager. For det første er det naturligvis fuldstændig afgørende at undersøge sagen, balancere for og imod og træffe en saglig afgørelse. For det andet er der udfordringen med at formulere afgørelsen, så det ikke efterlader ubesvarede spørgsmål - derudover skal svaret afspejle en logik, der er målrettet den konkrete situation samtidig med, at svaret skal redegøre for regler, som er relevante og rimelige og har haft betydning for afgørelsen.

Det gælder for DSB, som for andre myndigheder, at især det at formulere en klar begrundelse giver vanskeligheder. Sagsbehandlerne bestræber sig på at komme væk fra "jura-sproget", hvor der henvises til paragraffer, og hvor der ofte svares med en vis distance. Men i forsøget på at skrive nærværende og i øjenhøjde følger en risiko for at blive utydelig i begrundelsen. "Jeg kan forstå" og "Jeg beklager" viser empati og imødekommenhed, hvilket skal have plads i svaret - men der er også behov for tydelighed i form af "du har/har ikke krav på" eller "vi kan/kan ikke imødekomme" - fulgt op af det vigtigste "fordi".

Vi lever i en travl tid med konstant fokus på optimering og effektivisering. Mange virksomheder benytter derfor i høj grad mulighederne for at digitalisere og automatisere tidskrævende arbejdsprocesser. Det rejser et naturligt spørgsmål; hvor automatiseret kan man gøre et svar på en klage? Det er muligt at arbejde med standardbreve, såfremt øjnene, der kigger på sagen, er i stand til at få øje på individuelle forskelle. Det er dog i betydelig grad sværere for et it-system at træffe individuelle afgørelser og balancere nødvendige hensyn.

De digitale muligheder kan være med til at effektivisere modtagelsen af en klage med automatisk sortering og journalisering - visse steder vil svaret også kunne autogenereres, og et standardsvar hurtigt sendes afsted til kunden. Dog øger det sandsynligheden for, at kunden kun får delvis svar på sine spørgsmål. Der er også en øget risiko for, at kunden vender tilbage med en fornyet klage - det er ikke effektivt og heller ikke kundevenligt. Det er derfor helt indlysende, at det ikke er muligt at automatisere et svar på en sådan fornyet klage.

Baseret på ovennævnte betragtninger følger det naturligt, at Kundeambassadøren, som alene modtager klager over tidligere afgørelser, må behandle alle klager individuelt. Det betyder, Kundeambassadøren undersøger situationen til bunds, afvejer hensyn og sikrer, at begrundelserne er helt præcise og saglige. Netop den manglende begrundelse i det første svar til kunden, medfører den største kritik fra Kundeambassadøren. Du kan læse mere i denne rapport om, hvordan Kundeambassadøren vurderer de afgørelser og begrundelser, som DSB Kundeservice træffer.

Klager til Kundeambassadøren

I 2015 har Kundeambassadøren for første gang oplevet et fald i antallet af klager. Det skal dog sammenholdes med, at 2014 bør betragtes som et atypisk år med en uforholdsmæssig stor stigning i klager - især hvad angår kontrolafgifter. Det er fortsat vanskeligt at fremskrive en generel udviklingstendens med baggrund i få års statistik samt det forholdsvis lille klageantal hos Kundeambassadøren.

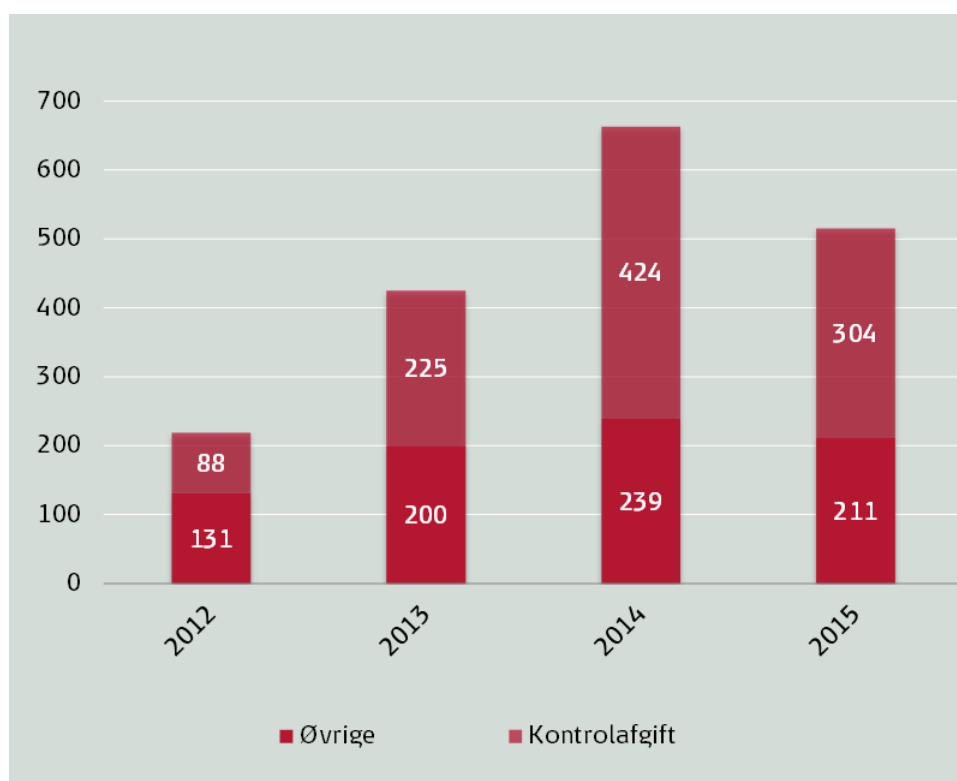
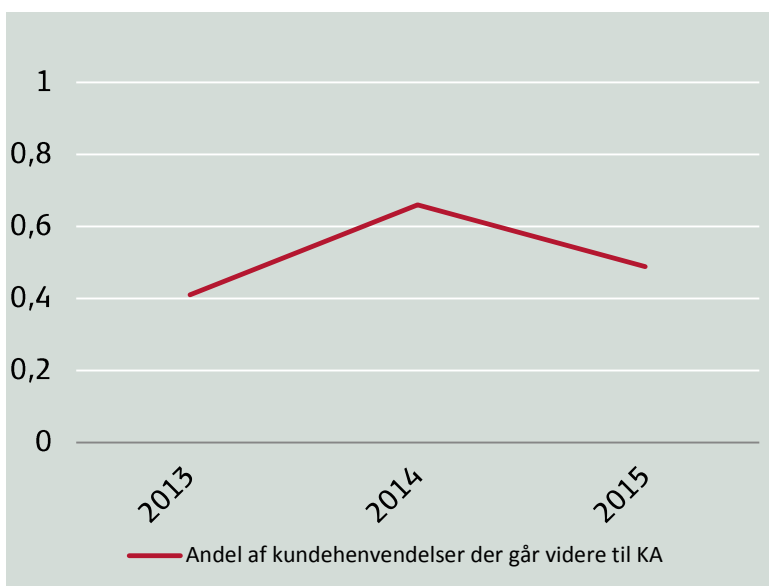


Fig. 1: Antallet af klager til Kundeambassadøren

Udvikling i antal klager til Kundeambassadøren				
	2012	2013	2014	2015
Klager til Kundeambassadøren	219	425	663	515
Udvikling	-	+ 94 %	+ 56 %	- 22 %

Der er store udsving i klageantal per år. 2013 og 2015 må nok anses for "normal-år". En forsigtig vurdering kan være, at der kan forventes en stigning på cirka 10 % per år.

Andel af klager til Kundeambassadøren ift. klager til DSB Kundeservice



Andelen af kunder, der løfter sin klage til Kundeambassadøren, udgør kun 0,5% af de henvendelser, som DSB Kundeservice får. Der kan dermed konstateres et fald i 2015, som er nærliggende at tilskrive forbedret kvalitet hos DSB Kundeservice.

Der er grund til forsigtighed ved tolkning af ovenstående graf, da blot 4-6 ud af 1000 kunder ønsker at få Kundeambassadørens vurdering af den afgørelse, de har modtaget fra DSB.

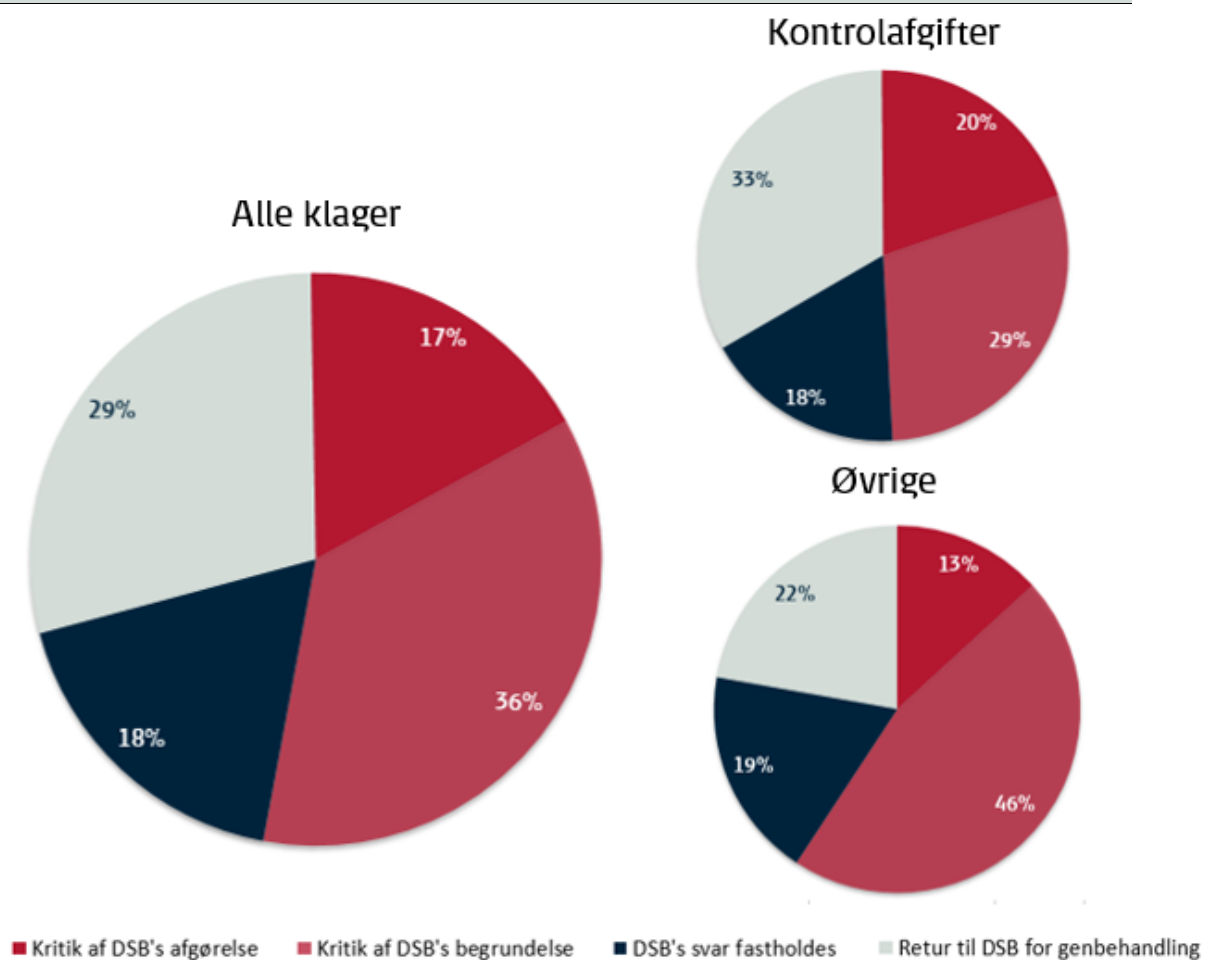
Typer af klager til Kundeambassadøren

	2013	2014	2015
Kontrolafgifter	53 %	64 %	61 %
Produkter	15 %	15 %	23 %
Undervejs på rejsen	11 %	8 %	11 %
Service	21 %	13 %	5 %

Kundernes klager til Kundeambassadøren deler sig i 4 overordnede kategorier. I 2015 er der sket en stigning i forhold til klager over DSB's produkter – herunder især over rejsekort og Ungdomskort. Hvorimod der er sket et fald i andelen af klager over DSB's generelle service.

Kundeambassadørens afgørelser i individuelle sager

2015



Kundeambassadøren har efter aftale i større omfang sendt kundeklager tilbage til DSB Kundeservice for genbehandling. Dette er sket, når det entydigt drejer sig om sagsbehandlingsfejl, og når der er enighed om, at kunden skal have medhold i sagen. Dette efterlader Kundeambassadøren med klager, som har en større kompleksitet og/eller mere principielt indhold. Dette har medført, at der hyppigere rejses kritik af især de begrundelser, som DSB har benyttet i svarene til kunderne.

Udvikling – alle sager

	2012	2013	2014	2015
Kritik af DSB's afgørelse	36 %	27 %	33 %	17 %
Kritik af DSB's begrundelse	17 %	16 %	22 %	36 %
DSB's svar fastholdes	31 %	38 %	30 %	18 %
Retur til DSB for genbehandling	16 %	19 %	15 %	29 %

Ovenstående viser et fald i andel sager, hvor Kundeambassadøren rejser kritik af DSB's **afgørelser** – dette skal dog ses i sammenhæng med, at en større andel sager sendes retur til DSB Kundeservice til genbehandling, hvilket er ensbetydende med, at kunderne også i de sager får en ny afgørelse.

Der er en markant stigning i kritikken af DSB's **begrundelser** til kunderne – det er Kundeambassadørens vurdering, at det i stor udstrækning skyldes kompleksiteten i sagerne, som stiller større krav til individuelle og præcise begrundelser.

Samlet set betyder ovenstående, at kun 18% af DSB's afgørelser fastholdes i sin afgørelse og form – dette skal dog ses i sammenhæng med, at Kundeambassadøren i 2015 modtog 148 færre sager end i 2014 på trods af, at DSB Kundeservice har modtaget ca. 26.000 flere sager. Der må være formodning for, at dette skyldes en generel stigende kvalitet i sagsbehandlingen i DSB Kundeservice.

Tendenser

Der er fortsat flest henvendelser om kontrolafgifter og produkter – herunder klager flest over Ungdomskort - men i øvrigt en stor variation i årsagen til, at kunderne klager til Kundeambassadøren. Størstedelen af alle sager drejer sig om økonomiske uenigheder.

Der er et fald i klager over den service, kunden møder hos DSB, såvel i DSB Kundeservice som ved Kundeambassadøren. Det generelle fald kan formentlig skyldes træning af medarbejderne i Service på DSB'sk. Fald i klager hos Kundeambassadøren kan formentlig også tilskrives bedre kvalitet i håndtering af klager over service i DSB's Kundeservice. Endelig kan det kommenteres, at kunder generelt har mindre tilbøjelighed til at gå videre med sin klage, når det ikke drejer sig om økonomiske udeståender.

De klager, som Kundeambassadøren modtager, viser en klar tendens i øget kompleksitet. En del af klagerne indeholder en principiel problemstilling, hvor DSB Kundeservice har besvaret klagen korrekt efter gældende regler, men Kundeambassadøren har sat spørgsmålstegn ved reglernes rimelighed. Der er derfor udarbejdet anbefaling til DSB om generelle ændringer – se senere i denne rapport.

Vi ser fortsat reaktioner på DSB's brug af standardbreve, hvor kunderne efterspørger et velbegrundet, individuelt svar, hvor der er taget højde for kundens konkrete situation.

Kundeambassadørens anbefalinger

I 2015 har Kundeambassadøren afleveret en anbefaling til DSB om Rejsekort samt gennemført en undersøgelse af produktmuligheder for Turister.

Kundeambassadøren har på flere fronter i 2015 haft fokus på den skriftlige kommunikation med DSB's kunder som opfølgning på projektet; "Det Gode Svar".

Derudover har Kundeambassadøren løbende igennem året afleveret 20 anbefalinger til DSB om justeringer i praksis eller retningslinjer.

Kundeambassadøren har desuden igangsat tre nye initiativsager i 2. halvår 2015.

Herunder gives et kort resume af de anbefalinger, der er afleveret i 2. halvår af 2015.

Rejsekort

Kundeambassadørens anbefaling blev afleveret til DSB's administrerende direktør Flemming Jensen d. 7. juli 2015.

Kundeambassadøren afleverede en anbefaling til DSB med 11 konkrete anbefalinger til indsatsområder, hvor DSB med fordel kunne iværksætte ændringer til fordel for kunderne. DSB har svaret Kundeambassadøren følgende:

Kundeambassadørens rapport peger overodnet på en række forhold, hvor Rejsekortet kan og bør forbedres i forhold til kunderne. Kommerciel har derfor med det samme igangsat opfølgning på samtlige konklusioner i rapporten.

De forhold der peges på kan opdeles i 3 kategorier.

- 1) Systemmæssige forhold som varetages af Rejsekort A/S.*
- 2) Forhold der vedrører de fælles rejseregler vedtaget af trafikselskaberne i Danmark. Dette område varetages af Bus&Tog.*
- 3) Forhold som skyldes DSB's håndtering af kundeforholdet.*

Efterfølgende har Bus&Tog samarbejdet iværksat en række handlinger, der skal forbedre kundernes oplevelser med rejsekort. Det vurderes, at de rejste problemstillinger alle er adresseret.

For de punkter som DSB er ansvarlig for, er der etableret opfølgning internt.

Turister - udfordringer med offentlig transport i Hovedstadsområdet

Kundeambassadørens har afleveret sin anbefaling til DSB's administrerende direktør Flemming Jensen d. 22. december 2015.

På anmodning fra Kommerciel direktør Susanne Mørch Koch har Kundeambassadøren undersøgt vilkårene for turister, der besøger København og ønsker at rejse med offentlig transport.

Kundeambassadøren har konstateret, at for turister, er det særlig vigtigt, at det at rejse med bus, tog eller metro rundt i byen, er enkelt, nemt og effektivt. De har derfor behov for tydelig vejledning om de produkter, der bedst modsvarer deres rejsebehov.

Baseret på undersøgelsens konklusioner anbefaler Kundeambassadøren, at der ikke nødvendigvis udvikles flere produkter, men i stedet sættes fokus på information og vejledning;

- markedsføringen af billettyper gøres mere enkel og relevant i forhold til turisternes behov
- informationen til turister gøres mere guidende, med skriftlig vejledning på engelsk, som understøtter turistens valg af billet
- vejledning, som er relevant for turister i højere grad, gøres tilgængelig på engelsk

DSB's svar:

DSB vil følge kundeambassadørens anbefalinger og har igangsat en række initiativer, der skal imødekomme turisternes behov herunder:

- *Bedre information til turister i forbindelse med rejsen*
- *Opgradering af dsb.dk med særlig fokus på produkter, regler og vejledning til turister på engelsk*
- *Forenkling og produktdifferentiering der imødekommer turisternes behov, samt tydeligere-kommunikation og markedsføring af produkter til turister.*

En række af initiativerne vil DSB gennemføre i samarbejde med de øvrige trafikselskaber i hovedstaden.

Oprydning i cykler på DSB's områder

Kundeambassadøren har afleveret et åbningsbrev til direktør Susanne Mørch Koch og direktør Anders Egehus d. 21. september 2015.

Kundeambassadøren har på baggrund af klager til Kundeambassadøren samt til DSB Kundeservice, fundet anledning til at se på DSB's håndtering af efterladte/herreløse cykler i DSB's tog og på stationerne.

Formålet med Kundeambassadørens anbefaling er at sikre en ensartet og korrekt håndtering af kunders efterladte cykler såvel i togene som på stationsområdet. Der er desuden behov for at sikre tydelig vejledning til kunder, der har mistet deres cykel.

Det Gode Svar – DSB Økonomi

Kundeambassadøren har afleveret et åbningsbrev til Økonomidirektør Thomas Teller Børner d. 4. november 2015.

Kundeambassadøren har observeret, at brevene fra Økonomi, kan give anledning til misforståelser, og i nogle situationer efterlade kunderne med utilstrækkelig vejledning.

Kundeambassadøren har derfor besluttet at se nærmere på denne problemstilling.

Formålet med Kundeambassadørens undersøgelse er at afdække problemerne i de tekster, som indgår i Økonomis kommunikation med kunderne, se på om brevene efterlever god forvaltningsskik samt anbefale indsatsområder til forbedringer i kundekommunikationen.

Trafikinformation ved akut opståede forsinkelser

Kundeambassadøren har afleveret et åbningsbrev til direktør Anders Egehus d. 11. december 2015.

Kundeambassadøren har noteret sig, at en del kunder henvender sig om, at de føler sig ukorrekt og/eller mangelfuldt vejledt i, hvordan de skal forholde sig på deres videre rejse i forbindelse med akut opståede uregelmæssigheder i den daglige togtrafik.

Formålet med Kundeambassadørens undersøgelse er at afdække, hvilken informationer, der tilvejebringes, i hvilke kanaler disse formidles, hvor hyppigt dette sker samt kvaliteten af selve informationerne. Disse undersøgelser skal danne baggrund for Kundeambassadørens anbefaling - for at til sikre, at informationerne ud imod kunderne skal blive bedre fremadrettet.

Kundeambassadørens anbefalinger baseret på individuelle kundeklager

Kundeambassadøren har i 12 tilfælde i 2. halvår 2015 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
Ungdomskort: Den vejledning, som kunderne får ved flytning/ændring af adresse, kan misforstås. Konsekvensen for kunderne er, at de i en periode står uden deres Ungdomskort.	DSB har accepteret anbefalingen. Vejledningen til kunderne vil blive gjort tydeligere. Både i brevene til kunderne og på DSB's hjemmeside.	K4 2015
Rejsekort: Håndtering af udskiftning af kundens RK, når dette automatisk udløber efter 5 år. KA anbefaler, at processen tilrettelægges, så kunderne i god tid vejledes om udskiftning af kort. Det anbefales desuden, at udskiftningen sker uden økonomiske konsekvenser for kunden.	Retningslinjerne for Rejsekortet fastlægges i samarbejde med de øvrige trafikvirksomheder i Danmark. DSB har derfor forelagt kundeambassadørens anbefaling for parterne bag Rejsekortet. Processen i forhold til kunden er med den seneste opdatering af Rejsekortsystemet blevet forenklet og smidiggjort. Sammen med de øvrige trafikselskaber arbejdes endvidere på en fremadrettet løsning i forbindelse med betaling for fornyelse af udløbne Rejsekort.	K4 2015
Rejsekort: Kunder, med flere RK, risikerer at benytte et forkert kort med kontrolafgift til følge, da det på kundens RK ikke fremgår, hvilken korttype RK er indstillet til. KA anbefaler, at kunden ved check ind kan se de valgte indstillinger. Endvidere anbefales det, at der på rejsekortet henvises til gældende rejseregler.	DSB har accepteret anbefalingen. DSB vil i forbindelse med den næste opdatering af RK-systemet afsøge mulighederne for at gennemføre de anbefalede ændringer.	2016
Ungdomskort: Tydeliggørelse af kundevejledningen på dsb.dk omkring gyldighedsområdet for Ungdomskort, når kortet er gyldigt i flere takstområder. DSB's billetkompetence: Ved køb af alle zoners pensionist-periodekort til 2 takstområder, der støder op til hinanden, opkræves særskilt billet for den grænseoverskridende rejse. KA anbefaler, at kunder ikke skal købe en tillæggsbillet, da kundens alle-zonekort dækker enhver zone på rejsen.	DSB har accepteret anbefalingen. Vejledningen om, hvor kunden kan benytte sit Ungdomskort, vil blive forbedret og mere tydelig. DSB har accepteret anbefalingen. Der vil hurtigst muligt blive implementeret en ny og landsdækkende regel, der sikrer, at kunden ikke skal købe tillæggsbillet ifm. pensionist periodekort.	2016 Hurtigst muligt

<p>Ungdomskort: Der savnes tydelig information til kunder om, at Ungdomskort købt i DSB's billet App ikke kan returneres, når kortet har været åbent på App'en.</p>	<p>DSB har accepteret anbefalingen. Regler vil blive ens uanset hvordan Ungdomskortet leveres til kunden. Kunder der henvender sig om refundering inden kortet gyldighedsstart, kan få fuld refusion.</p>	<p>Q1 2016</p>
<p>DSB's hjemmeside: KA anbefaler bedre vejledning på engelsk på dsb.dk - særligt omkring krav til gyldig billet og kontrolafgifter.</p>	<p>DSB har accepteret anbefalingen. Udvalgte dele af dsb.dk vil blive oversat til engelsk - med særlig fokus på produkter, regler og vejledning.</p>	<p>K2 2016</p>
<p>Orangebilletter: KA anbefaler, at DSB sikrer, at de berørte kunder, der har købt Orangebillet, orienteres ved aflysninger, får mulighed for at refundere billetten alternativt tilbydes rejse på anden afgang uden selv at skulle betale for en ny pladsbillet.</p>	<p>DSB har sikret, at retningslinjerne for brug af Orangebilletter er opdateret, herunder at DSB følger passagerrettighedsforordningen ift. kompensation ved forsinkelser og aflysninger. Der informeres i den forbindelse om, at Orangebilletter er omfattet af DSBs rejsetidsgaranti. I de tilfælde, hvor aflysningen betyder, at kunden bliver mere end 60 minutter forsinket i ankomsten, vil billetten kunne refunderes. Kunder, der vælger at gennemføre rejsen med en senere afgang samme dag tilbydes hjælp af togpersonalet med at få tildelt ny plads. DSB kan desværre ved aflysninger ikke i alle tilfælde garantere siddeplads. DSB er enig i at det vil være en god service at sikre en automatisk orientering af kunder ved aflysninger. DSB har igangsat udvikling af en teknisk løsning.</p>	<p>2016</p>
<p>Handicapservice: Kundeambassadøren anbefaler, at kunder, der benytter kørestol, i alle tilfælde sikres hjælp til at komme ombord i S-toget via kørerampe uafhængigt af egen formåen.</p>	<p>DSB har accepteret anbefalingen. DSB's retningslinjer til medarbejderne er blevet tilrettet og tydeliggjort.</p>	<p>K3 2015</p>
<p>Klagevejledning: Klager over Rejsekort håndteres i et virtuelt kundecenter, med ensartet brevskabeloner på tværs af transportselskaber. KA anbefaler, at DSB kunder, der benytter RK, som klager, også skal oplyses om klagemuligheden til Kundeambassadøren.</p>	<p>DSB har accepteret anbefalingen. Der vil blive tilføjet klagevejledning til Kundeambassadøren i svaret til kunder, der har klaget, og som DSB's medarbejdere fra det virtuelle kundecenter afsender til DSB kunder.</p>	<p>K1 2016</p>
<p>Rejsekort: Der har været en nummerserie af RK, som har været fejlbehæftede, hvilket har medført problemer med check ind og check ud. KA anbefaler, at samtlige kunder kontaktes om udstedelse af nyt RK.</p>	<p>DSB har accepteret anbefalingen. Ved fejl på disse RK kontaktes kunderne og får tilbagebetalt evt. for meget betalt samt får udstedt et nyt RK.</p>	<p>K3 2015</p>
<p>Kontrolafgift: Øresunds rejseregler er ikke fuldt afstemt med de nye fælles rejseregler ift. kontrolafgifter ved manglende billet til en cykel. KA anbefaler, at rejsereglerne bliver afstemt og opdateret.</p>	<p>DSB har accepteret anbefalingen. Rejsereglerne er opdaterede og publiceret på Øresunds hjemmeside.</p>	<p>K3 2015</p>

Rådgivning

Kundeambassadøren har i 2015 bistået med rådgivning på forespørgsel fra DSB. Herunder et kort resumé af rådgivningen.

Kundeambassadørens rådgivning	
Emne	Kundeambassadøren
I forlængelse af projekt Det Gode Svar i DSB har Trafikselskaberne bag Rejsekort a/s anmodet Kundeambassadøren om at bistå med rådgivning og uddannelse i kundekommunikation.	Kundeambassadøren har undervist repræsentanter fra alle trafikselskaber i kundekommunikation med "Det Gode Svar" som afsæt. Trafikselskaberne har ansvaret for at opdatere de ca. 200 standardsvar, som anvendes i det virtuelle Kundecenter.
Der er en stigende tendens i antallet af klager til DSB om erstatning i de situationer, hvor kunder mister deres flyafgang på grund af forsinkelser med toget. Denne type sager er vanskelige at afgøre, og DSB Kundeservice har anmodet Kundeambassadøren om at bistå med processer, retningslinjer og kundesvar.	Kundeambassadøren har udarbejdet en proces og retningslinjer, som sikrer en ensartet sagshåndtering. Dette understøttes af vejledende standardsvar. Kundeambassadøren vil undervise specialister i DSB Kundeservice i at træffe afgørelser i denne type af sager.

Kundeambassadørfunktionen

Der følges op på effekten af Kundeambassadørens arbejde på 3 parametre:

- Udvikling i sager behandlet i Ankenævnet for Bus, Tog og Metro
- Utilfredse gensvar på Kundeambassadørens afgørelser
- Effekt af anbefalinger afleveret til DSB.

Udvikling i sager behandlet i Ankenævnet

Sager behandlet i Ankenævnet			
	2013	2014	2015
Ankenævnsager, DSB	30	28	11
Klager til Kundeambassadøren	425	663	515
Kundeambassadør afgørelser indbragt for Ankenævnet	3	6	1

I 2015 har kun ganske få DSB kunder indgivet og fået behandlet en klage hos Ankenævnet for Bus, Tog og Metro. Ankenævnet oplyser, at der samlet set er indkommet lidt færre klager i 2015. Det synes nærliggende at antage, at den positive udvikling for DSB blandt andet kan tilskrives, at der er flere kunder, der vælger at klage til Kundeambassadøren frem for Ankenævnet. Denne antagelse understøttes af, at hovedparten af de klager, der i 2015 er blevet indgivet til Ankenævnet, er klager omkring brug af rejsekort, hvor kunderne ikke får klagevejledning til Kundeambassadøren.

DSB har ikke tabt sager i Ankenævnet i 2015. Der er i 2015 truffet afgørelse i ti sager, hvor DSB var indklaget for nævnet. I de otte sager fik DSB medhold, og i to sager fik DSB delvist medhold.

Kunder der ikke accepterer Kundeambassadørens første afgørelse

Cirka 4 % af de kunder, der har klaget til Kundeambassadøren, har, efter modtagelse af Kundeambassadørens afgørelse i sagen, udtrykt utilfredshed med Kundeambassadørens svar. Dette afstedkommer dog yderst sjældent, at der herefter træffes en ny afgørelse.

Kundeambassadøren har observeret, at der den seneste tid har været færre klager over Kundeambassadørens afgørelse. Dette tilskrives, at Kundeambassadøren i hele 2015 målrettet har sat fokus på tydelige begrundelser, så kunderne kan forstå, hvorfor de ikke får medhold.

Effekt af anbefalinger afleveret til DSB

Kundeambassadøren har afleveret 22 anbefalinger til DSB i 2015. Alle anbefalinger er blevet accepteret og ændringer er/vil blive gennemført.

Effekten af anbefaling om identitetstyveri vurderes positiv, da der kan konstateres et fald i antallet af klager hos såvel DSB Kundeservice som hos Kundeambassadøren.

Effekten af anbefalingen om Rejsekort er vanskelig at opgøre, da Kundeambassadøren generelt modtager et stigende antal henvendelser, men om andre emner end de, som er omfattet af anbefalingen. Der føres ikke statistik i rejsekorts virtuelle Kundecenter, der kan belyse, om der er sket en positiv udvikling.

