

# KUNDE- AMBAS- SADØØREN 2. HALVÅR 2017



# Indhold

|                                               |    |
|-----------------------------------------------|----|
| Forord.....                                   | 3  |
| God kundeservice er et personligt ansvar..... | 4  |
| Klager til Kundeambassadøren .....            | 6  |
| Kundeambassadørens anbefalinger .....         | 10 |
| Kundeambassadørfunktionen.....                | 16 |
| Hvor efterlades kunden? .....                 | 16 |

# Forord

Ud over beskrivelsen af fakta og tendenser i klagesager modtaget hos Kundeambassadøren, har vi i denne halvårsrapport valgt at sætte fokus på et par aktuelle problemstillinger og udviklingstræk, som påvirker forholdet mellem DSB og DSB's kunder.

Det drejer sig bl.a. om, hvor ansvaret og ejerskabet for god kundeservice ligger i en organisation som DSB, hvor ikke alle medarbejdere har direkte kundekontakt, men hvor alle medarbejdere på daglig basis løser opgaver, som i sidste ende har en effekt på kundernes møde med DSB.

Ligeledes beskrives det dilemma, som opstår for både DSB og kunderne, når overgangen til elektroniske billetter og platforme betyder, at det i nogle tilfælde, når teknikken svigter, kan være vanskeligt at fastlægge et klokkeklart ansvar hos enten DSB eller kunden.

Som denne rapport viser, er en af de centrale tendenser i klagesager, som behandles hos Kundeambassadøren, at sagerne bliver mere og mere komplekse. Det er eksempelvis ofte vanskeligt for kunderne at finde rundt i forskelle på pris og gyldighed for de enkelte billettyper. Det er derfor positivt, at DSB holder fast i sit strategiske arbejde for at gøre det mere enkelt at rejse og allerede nu har identificeret en række produkttyper, som i det kommende år vil blive udfaset. Det bliver interessant at følge, hvorledes DSB's forenklingstiltag bliver modtaget af kunderne.

Den løbende dialog med kunderne er vigtig for Kundeambassadørens arbejde. Det sker bl.a. via behandling af klagesager, som kan afsløre problemstillinger, der retter sig mod et stort antal af DSB's kunder, og som det derfor er relevant at dykke længere ned i. Det seneste eksempel på sådan en sag er Kundeambassadørens anbefaling vedrørende udskiftningen af udløbne rejsekort, som også kortfattet er beskrevet her i rapporten.

En anden måde at møde kunderne på er ude i toget. Blandt andet derfor er Kundeambassadørteamet begyndt at tage på tur med toget rundt omkring i landet - for at mødes med kunder og togpersonale i hverdagen. Hermed får vi et førstehåndsindtryk af, hvad der aktuelt optager kunderne, og vi henter nyttig inspiration til det fremadrettede arbejde. Indtil videre har vi været på tur til Aalborg og Rødby Havn, og vi ser frem til at komme rundt til endnu flere DSB-destinationer i 2018.



Kundeambassadør  
Lone Fruerskov Andersen

# God kundeservice er et personligt ansvar

”De varmeste hilsner fra Frederik og Kristoffer”. Sådan sluttede et kundeopslag på DSB’s Facebook side sidste år i april. En far til en meget tog-interesseret søn havde haft en oplevelse med DSB lidt ud over det forventede. Baggrunden var, at en DSB-medarbejder på vej hjem fra arbejde havde taget sig tid til at stoppe op og tale med de to, der lidt uden for nummer opholdt sig på et værkstedsområde. I stedet for blot at vise dem porten fik hun arrangeret et rigtigt besøg næste dag efter de rette sikkerhedsmæssige forskrifter. Sønnen fik en fantastisk oplevelse, og Facebook flød over med positive kommentarer samt op mod 5.000 likes.

Det er selvfølgelig vigtigt, at sikkerhedsinstrukserne følges, og at DSB’s kunder oplever en ensartet service på tværs af organisationen. Men den pågældende DSB-medarbejder fulgte ikke blot instruks, hun **tog ejerskab for en opgave** ud over det sædvanlige og fik far og søn til at føle sig både velkomne og værdsatte.

Historien illustrerer, at god kundeservice også handler om at tage et personligt ansvar. Det er et ansvar, som ikke bare betyder, at man følger instrukser eller procedurer korrekt. Det personlige ansvar betyder, at DSB’s medarbejdere hver især **kan** og **vil** påvirke det indtryk, kunderne har af virksomheden ved den måde, de ansatte udfører deres daglige arbejde på.

Ofte betragtes kundeservice fejlagtigt som noget, der primært vedrører personalet i direkte kunde-ventede funktioner som f.eks. et kundecenter, en reception eller det personale, der møder kunderne i hverdagen. Hos Kundeambassadøren behandler vi imidlertid ofte klager, som udspringer af procedurer eller tekniske løsninger - besluttet langt fra frontpersonalet. På alle niveauer og funktioner i DSB udføres opgaver og træffes beslutninger, som enten direkte eller indirekte har indflydelse på den service, der møder kunderne, når de køber en billet, står på en perron eller sætter sig tilrette i toget. Det er derfor vigtigt, at medarbejdere på tværs af organisationen har en klar bevidsthed om, at **god kundeservice er et fælles ansvar**, som starter hos den enkelte medarbejder.

Det er ikke blot fordi, det tjener et ædelt formål om at højne kundeetikken, men fordi det simpelthen også er godt for forretningen. En hyppigt refereret undersøgelse fra McKinsey viser, at 68% af kunderne forlader en virksomhed, fordi de synes, de har fået en uinteressert eller ligegyldig behandling. Man skal være varsom med at overfortolke sådanne undersøgelser, og en række andre forhold spiller givetvis også ind for kundernes valg. Undersøgelsen understreger imidlertid, at **god kundeservice også er et vigtigt strategisk indsatsområde** for en virksomhed som DSB.

I det lys er det positivt, at DSB i det strategiske arbejde frem mod 2030, har valgt at lade **kundetilfredshed** indgå som et af de centrale styringsværktøjer, hvor konkrete mål kobles med den viden, DSB har om kundernes ønsker og prioriteter.

Hvad er så god kundeservice? Der er formentlig lige så mange svar, som der er kunder i DSB. Men på baggrund af de klagesager, som vi behandler hos Kundeambassadøren, tegner der sig en klar tendens til, at kundernes forventning til servicen er tiltagende. Det gælder *både* i forhold til det løbende serviceniveau som f.eks. den vejledning, man får i Kundeservice forud for rejsen eller i forbindelse med akutte trafikhændelser, og når der er behov for hjælp til at komme ud af en uheldig situation som f.eks. at få annulleret et fejlkøb.

Tendensen omfatter næppe kun DSB's kunder, men er udtryk for den generelle serviceefterspørgsel i samfundet. Effekten af denne udvikling bliver DSB imidlertid nødt til at forholde sig til – både som virksomhed og som medarbejder.

Og her er historien om den venlige DSB-medarbejder på vej hjem fra arbejde en påmindelse til os alle om, at **"Customer service is not a department – it's an attitude"**.

# Klager til Kundeambassadøren

## Klager | Hvor mange klager

Kundeambassadøren har i 2017 modtaget i alt 487 kundeklager. Samlet set er antallet af klager dermed faldet i forhold til de tidligere år, og tendensen gælder for hele 2017. Til gengæld er kompleksiteten af de enkelte sager øget markant. Sagerne har oftere en juridisk karakter og kræver involvering af flere enheder i DSB's organisation.

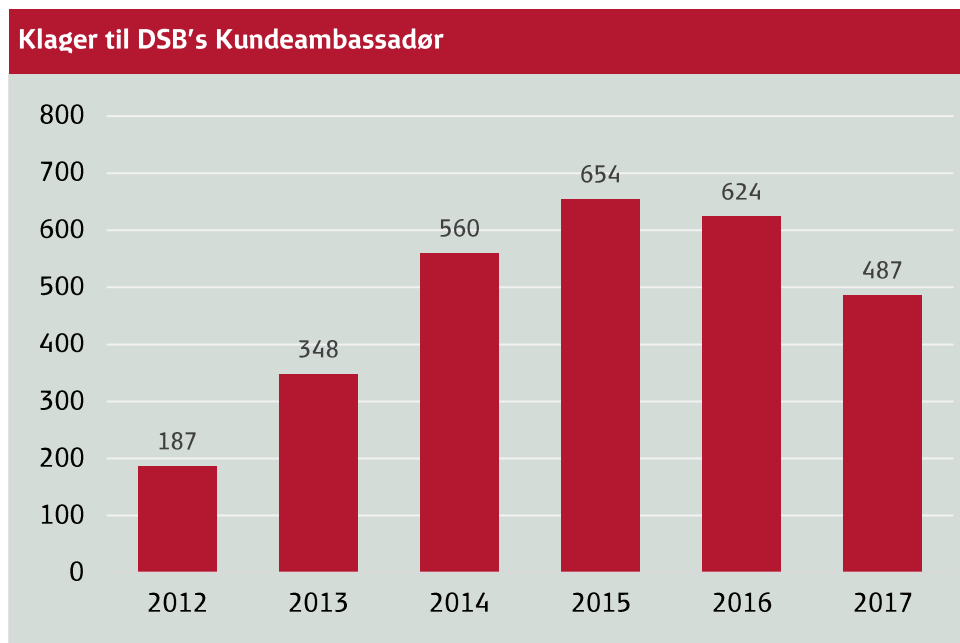


Fig. 1: Antallet af klager til Kundeambassadøren

I lyset af, at det samlede antal klager til DSB Kundeservice også har været faldende i 2017, er der kun sket et ganske lille fald i andelen af kunder, der efter behandlingen af deres sag i Kundeservice klager videre til Kundeambassadøren.

Sammenholdt med at kompleksiteten i klagerne til Kundeambassadøren er steget, ser det ud til, at Kundeservice er blevet bedre til at håndtere de mere enkle kundeklager.

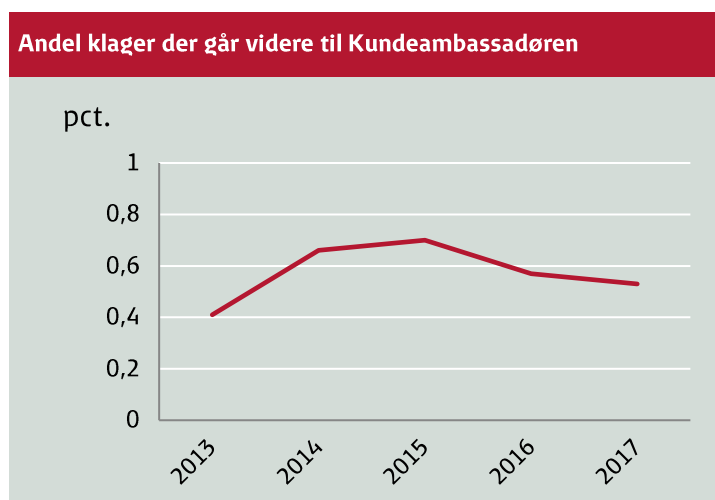


Fig. 2: Andel af klager til DSB, der går videre til Kundeambassadøren

## Klager | Årsag til klagen

| Typer af klager til Kundeambassadøren |      |      |      |      |
|---------------------------------------|------|------|------|------|
|                                       | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 |
| Kontrolafgifter                       | 64 % | 61 % | 58 % | 49 % |
| Produkter                             | 15 % | 23 % | 25 % | 32 % |
| Undervejs på rejsen                   | 8 %  | 11 % | 17 % | 19 % |
| Service                               | 13 % | 5 %  | 0 %  | 0 %  |

*Kontrolafgifter: klager over kontrolafgift*

*Produkter: Rejekort, Ungdomskort, Pendlerkort*

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

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

Det er fortsat kontrolafgifter, som udgør op mod halvdelen af klagesagerne til Kundeambassadøren - dog er der en klar tendens til, at andelen falder. Omvendt ses der en gradvis stigning i andelen af klager, som vedrører DSB's produkter, der nu udgør ca. 1/3 af klagesagerne til Kundeambassadøren. Tilsvarende noteres en mindre stigning i klager, som vedrører oplevelser undervejs på rejsen. Det skyldes især forsinkelser og anmodninger om kompensation for taxakørsel.

### Top 3 | Kontrolafgifter

Rejekort (25 %) – Problemer med check ind/ud, saldo på kortet  
App/mobilbillet (17 %) – Billet kunne ikke vises/tekniske problemer  
Ungdomskort (10 %) – Kort ikke modtaget

### Top 3 | Produkter

Rejekort (33 %) – tank-op + billetpris  
Ungdomskort (16 %) – refundering + levering  
App/mobilbillet (11 %) – teknisk fejl/10-turs kort/flytning af billetter

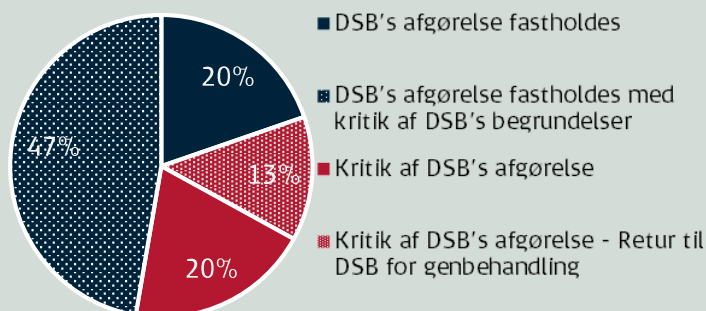
Det bemærkes, at klager om kontrolafgifter meget hyppigt vedrører brugen af rejsekort, og at rejsekort ligeledes er den primære årsag til klager over produkter. Dette kan i et vist omfang henføres til den generelle udbredelse af rejsekortet som betalingsmiddel for rejsen. Det harmonerer i øvrigt med tendensen i de samlede henvendelser til DSB's Kundeservice om rejsekort, som er steget betydeligt fra 2016 til 2017 (+ 43%).

Endelig afspejler den relative høje andel af klager relateret til App/mobilbillet formentlig den udvikling, som DSB er i gang med at gennemføre henimod brugen af flere elektroniske salgskanaler og platforme.

## Afgørelser | Kundens udbytte af at klage

### Kundeambassadørens afgørelser i individuelle klager

2017



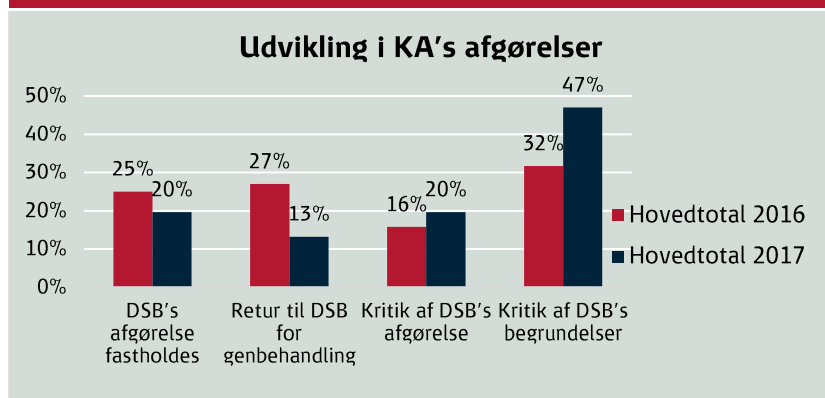
Kundeambassadøren kan konstatere, at afgørelserne i 2. halvår 2017 for de individuelle klagesager stort set fordeler sig på samme måde, som i 1. halvår 2017.

Det er fortsat ca. 1/3 af kunderne, der henvender sig til Kundeambassadøren, som får en ny afgørelse til fordel for kunden.

I de sager, hvor DSB's afgørelse fastholdes, er der for 2/3 vedkommende behov for at give kunderne en uddybende og individuel begrundelse. Da denne andel samlet set er steget i forhold til 2016, er det en udvikling, som DSB bør være opmærksom på - især set i lyset af, at der også er sket et mindre fald i antallet af korrekte sagsbehandlede sager fra 25 % i 2016 til nu 20 %, jævnfør tabel herunder.

## Afgørelser | Udvikling

### Udvikling i Kundeambassadørens afgørelser



En anden udvikling fra 2016 til 2017 er, at andelen af klager, som sendes retur til DSB på grund af simple sagsbehandlingsfejl, er faldt betydeligt fra 27 % til 13 %. Det er meget positivt og viser, at Kundecenteret har haft fokus på dette område.



## Tendenser i klager til Kundeambassadøren

Der er stadig en del kunder, der klager til Kundeambassadøren over **standardiserede, upræcise** eller **manglende svar** på deres spørgsmål. Nogle af kunderne savner målrettede svar, der viser, at DSB har set på og forholdt sig til kundens konkrete sag. Andre finder DSB's svar for tekniske og unødigt komplicerede, og de forstår derfor ikke helt indholdet. Andre igen finder DSB's svar for korte, og de savner en tilstrækkelig begrundelse og vejledning.

I nogle af de klager, som Kundeambassadøren har modtaget i 2017, har håndhævelse af gældende regler skygget for at finde mulige løsninger inden for det eksisterende råderum. I visse tilfælde kunne den rette vejledning have hjulpet kunden ud af en uheldig situation.

Ofte er det utilfredshed med en **kontrolafgift**, der får DSB's kunder til at klage til Kundeambassadøren. Mange af disse klager vedrører rejsekort, og andelen er stigende. Her er det især problemer med manglende check ind/ud, der har udfordret kunden. Når klager over kontrolafgifter vedrører Apps/mobilbilletter, er det primært tekniske problemer fx visning af billet i toget eller køb af billet, som er årsagen. I klager over kontrolafgifter, som involverer Ungdomskort, er det overvejende problem, at kunden ikke har modtaget kortet inden gyldighedsstart.

Når kunderne klager over et **produkt**, er det som tidligere nævnt brugen af rejsekort, der er en af de primære årsager. Økonomiske problemstillinger, som fx uklarhed omkring tank-op aftalen og billetprisen, ligger ofte bag klagen. Også Ungdomskort giver fortsat anledning til en række produkt klager. Her er det især refusionsanmodninger og manglende levering af kortet, kunderne klager over.

Med Takst Sjælland, som blev gennemført i januar 2017, skete der en række forandringer i takster, billetudbud og salgskanaler. Til trods for, at Takstreformen var en af de største ændringer for kunderne i mange år, har Kundeambassadøren kun modtaget ganske få klager i den forbindelse.

# Kundeambassadørens anbefalinger

Baseret på individuelle kundeklager har Kundeambassadøren afleveret 15 principielle anbefalinger til DSB i 2. halvår 2017. Kundeambassadøren har dermed afleveret i alt 27 anbefalinger til DSB i 2017.

DSB har accepteret 14 af de 15 anbefalinger, og én er taget til efterretning. DSB har allerede gennemført enkelte anbefalinger og vil arbejde på at få de resterende forbedringer gennemført i løbet af 2018.

Kundeambassadøren har endvidere foretaget en undersøgelse af håndteringen af udskiftning af udløbne rejsekort og afleveret sin anbefaling til DSB den 29. november 2017. DSB har accepteret anbefalingen.

Nogle af de principielle anbefalinger relaterer sig til DSB's samarbejde med andre trafiksselskaber, og gennemførelse af forbedringer for kunderne forudsætter derfor også en dialog og beslutning i denne kreds.

Hovedparten af anbefalingerne omhandler forskellige problemstillinger relateret til rejsekort. Derudover har især behovet for tydeligere vejledning til kunderne om produkter og betingelser været årsag til, at Kundeambassadøren har fundet anledning til at rejse kritik.

Herunder er et kort resumé af de principielle anbefalinger, der er afleveret til DSB i 2. halvår 2017.

| Kundeambassadørens principielle anbefalinger baseret på individuelle kundeklager                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                  |             |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| Anbefaling                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | DSB's svar                                                                                                                                                                                                                       | Gennemføres |
| <b>Rejsekort:</b> Når et rejsekort lukkes, opkræves kunden for evt. manglende betaling af tankop, selvom saldoen på kundens rejsekort er positiv og overstiger DSB's tilgodehavende. Herved besværes kunden af en intern mellemregningsprocedure.<br><b>Kundeambassadøren anbefaler,</b> at proceduren ændres, så der sker en modregning i det beløb, der skal udbetales til kunden.                                                                               | <b>DSB har accepteret anbefalingen</b> og vil snarest finde en løsning på problemstillingen.                                                                                                                                     | K3 2018     |
| <b>Rejsekort:</b> Det er ikke tilstrækkeligt tydeligt, hvilke vilkår der gælder for brug af <b>Check-Udvej</b> ved gentagende manglende check ud.<br><b>Kundeambassadøren har derfor anbefalet,</b> at der informeres tydeligere om vilkårene for brug af Check-Udvej i den varslingsmail, som sendes til kunderne efter et glemmt check-ud. Det anbefales også, at der sikres sammenhæng mellem vilkår for Check-Udvej og de generelle betingelser for rejsekort. | <b>DSB har accepteret anbefalingen,</b> og teksten i varslingsbrevene vil blive opdateret. DSB vil i rejsekortregi arbejde for, at der bliver en bedre sammenhæng mellem Check-Udvej vilkårene og de generelle kortbestemmelser. | K4 2018     |

## Kundeambassadørens principielle anbefalinger baseret på individuelle kundeklager

| Anbefaling                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | DSB's svar                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Gennemføres                     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|
| <p><b>Rejsekort:</b> Der opkræves et gebyr svarende til 8 dage for refundering af en ubrugt periode på et <b>Pendler rejsekort</b>. For et Pendlerkort på 3 eller 30 zoner svarer dette til et gebyr på hhv. 140 kr. og 1067 kr. Til sammenligning koster det 40 kroner at få refunderet et ubrugt DSB Pendlerkort. Der er derfor tale om en væsentlig ændring i gebyret for de kunder, der vælger at skifte til Pendler rejsekort.</p> <p><b>Kundeambassadøren anbefaler,</b> at gebyret for refundering af et ubrugt Pendler rejsekort modsvarer den omkostning, der er forbundet med ekspeditionen, og at gebyret er det samme for alle kunder.</p> | <p><b>DSB har accepteret anbefalingen</b> og har tilpasset gældende praksis. DSB opkræver derfor ikke længere et gebyr på 8 dage for refundering af en ubrugt periode på Pendler rejsekort.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 2017                            |
| <p><b>Rejsekort:</b> DSB's pendlere med et <b>Pendler rejsekort</b> kan ikke automatisk tilmelde sig DSB's Glemte-Kort ordning. Har kunden glemt sit Pendlerkort, risikerer kunden at få en kontrolafgift og er nødsaget til at kontakte DSB for at få den annulleret.</p> <p><b>Kundeambassadøren anbefaler,</b> at der findes en løsning for disse kunder, som sidestiller dem med øvrige DSB pendlere.</p>                                                                                                                                                                                                                                          | <p><b>DSB har taget anbefalingen til efterretning.</b><br/>DSB tilbyder pt. kun Glemte Kort servicen, hvis kunden er medlem af DSB Plus og kortet er købt på DSB's App eller i DSB betjent salg eller 7-Eleven på stationerne. DSB har pt. ikke systemmæssig mulighed for at integrere rejsekortet i den automatiske løsning.<br/>DSB tilbyder i stedet, at kunder med Pendler rejsekort kan få refunderet kontrolafgiften efterfølgende, hvis de har glemt kortet i kontrolsituationen. En udvidelse til rejsekort vil kræve IT udvikling ift. at sikre integration af data i real tid fra rejsekort, for at ordningen kan anvendes dvs. læses og kontrolleres af kontrolpersonalet. Grundet kompleksiteten i at løse dette, har DSB indtil videre valgt, at kunder med Pendler rejsekort i stedet kan få kontrolafgiften refunderet efterfølgende.<br/>DSB vil i forbindelse med fremtidige systemintegrationer med rejsekortet overveje en automatiseret løsning.</p> | Gennemføres ikke for nuværende. |
| <p><b>Rejsekort:</b> Flere af de <b>standardbreve</b>, som sendes til brugere af rejsekort, er svære at forstå for kunderne.<br/>Dette skyldes blandt andet, at teksten er meget teknisk og forudsætter detaljeret viden om produktet, som kunden ikke kan forventes at have.</p> <p><b>Kundeambassadøren anbefaler,</b> at alle standardbreve, som sendes om rejsekort til DSB's kunder, opdateres for at sikre, at indhold og sprog bliver mere forståeligt for kunderne.</p>                                                                                                                                                                        | <p><b>DSB har accepteret anbefalingen</b> og vil med hjælp fra Kundeambassadøren arbejde med de nødvendige forbedringer og indbringe disse for Rejsekort fællesskabet.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | K4 2018                         |

## Kundeambassadørens principielle anbefalinger baseret på individuelle kundeklager

| Anbefaling                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | DSB's svar                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Gennemføres |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| <p><b>Rejsekort:</b> Kunder, der har indmeldt et glemt check ud via <b>Check Udvej</b>, vil få dette afvist af rejsekortsystemet, hvis kunden påbegynder en ny rejse inden for den maksimale rejsetid.</p> <p>Kunder, der ikke henvender sig for at få det indmeldte check ud manuelt registreret, kommer dermed til at betale for meget for rejsen.</p> <p><b>Kundeambassadøren anbefaler</b>, at DSB sikrer tydelig kundevejledning om denne problemstilling, så kunderne ved, hvordan de skal forholde sig for at blive opkrævet korrekt billetpris – eksempelvis tydeligere vejledning i afvisningsbrevet samt en Q&amp;A på Rejsekorts hjemmeside.</p> | <p><b>DSB har accepteret anbefalingen.</b><br/>DSB har undersøgt omfanget af denne problemstilling. 7% af efterindmeldinger af check ud via Checkudvej afvises pga. fortsat rejse. Det svarer til 3.300 om måneden på landsplan. DSB vil derfor tage op i fællesskabet bag Rejsekortet, hvordan kommunikationen til denne kundegruppe kan forbedres.</p> | K2 2018     |
| <p><b>Rejsekort:</b> Det er Kundeambassadørens vurdering, at det ikke fremgår tilstrækkelig tydeligt af kortbestemmelserne, at kunden risikerer at få spærret mere end ét rejsekort ved 3 glemte check ud.</p> <p><b>Kundeambassadøren anbefaler</b> derfor, at det bliver præciseret i Rejsekortbestemmelserne, at kunden ved manglende check ud kan risikere at få spærret flere rejsekort. Det kan med fordel også blive præciseret i den sidste varslingsmail til kunden.</p>                                                                                                                                                                           | <p><b>DSB har accepteret anbefalingen</b> og vil gå videre til Rejsekort fællesskabet for at foreslå, at kortbestemmelser og advarselsbreve bliver opdateret, så det tydeligt fremgår, at flere af kundens kort kan blive spærret ved flere manglende check ud på ét kort.</p>                                                                           | K4 2018     |
| <p><b>Udland:</b> Det fremgår ikke tilstrækkeligt tydeligt i <b>DSB's Netbutik</b> og tilhørende handelsbetingelser, hvilke vilkår der gælder for visse typer af billetter.</p> <p><b>Kundeambassadøren har derfor anbefalet</b>, at informationen gøres tydeligere og ensartet.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <p><b>DSB har accepteret anbefalingen</b> og anerkender, at der er behov for at ændre og tydeliggøre informationen til kunderne. DSB har derfor fået tydeliggjort informationen til kunderne i DSB's netbutik.</p>                                                                                                                                       | K3 2017     |
| <p><b>Pladsbillet:</b> Det sker indimellem, at den vogn, som kunden har købt pladsbillet til, ikke er med toget.</p> <p><b>Kundeambassadøren anbefaler</b> derfor, at der på DSB's hjemmeside vejledes tydeligere omkring, hvordan kunderne generelt skal forholde sig, og at der systematisk gives information og vejledning - eksempelvis over højtalerne på perronen.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                | <p><b>DSB har accepteret anbefalingen.</b><br/>DSB vil forbedre information og vejledning på DSB's hjemmeside, og DSB vil arbejde på at forbedre den information, der gives på perronerne.</p>                                                                                                                                                           | K4 2018     |

## Kundeambassadørens principielle anbefalinger baseret på individuelle kundeklager

| Anbefaling                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | DSB's svar                                                                                                                                                                                             | Gennemføres |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| <p><b>Pladsbilletter:</b> På pladsbilletter købt i DSB's billetautomater er det ikke oplyst på billetten, at det alene er en pladsbillet. Kunder, der ikke har forudgående kendskab til DSB's billettyper og priser, risikerer derfor at få udstedt en kontrolafgift, hvis de grundet manglende tekst på pladsbilletten tror, at de har gyldig billet til rejsen.</p> <p><b>Kundeambassadøren anbefaler,</b> at det for at undgå misforståelser påtrykkes billetten, at det er en "Pladsbillet".</p> | <p><b>DSB har accepteret anbefalingen,</b> og vil lade forbedringsforslaget indgå i igangværende arbejde om design til fremtidige billetter, som vil sikre et tydeligt billetedesign til kunderne.</p> | K1 2018     |
| <p><b>Pladsbillet til cykel:</b> Det er Kundeambassadørens vurdering, at det ikke fremgår tilstrækkeligt tydeligt af DSB's hjemmeside, at der i sommerperioden er krav om pladsbillet til cykler i DSB's InterCity tog og i Inter City lyn tog. Kunder uden pladsbillet risikerer, at de ikke kan få cyklen med toget og at få en kontrolafgift.</p> <p><b>Kundeambassadøren anbefaler,</b> at DSB sikrer tydeligere kundevejledning om krav til cykelpladsbillet på DSB's hjemmeside.</p>           | <p><b>DSB har accepteret anbefalingen,</b> og vil lade forbedringsforslaget indgå i igangværende arbejde med at forbedre kommunikationen på dsb.dk til kunderne.</p>                                   | K4 2018     |
| <p><b>Togbus:</b> Information og vejledning, om mulighed for at få <b>cykler</b> med i togbusserne ved akutte togaflysninger, er uensartet og ikke tilstrækkelig tydelig.</p> <p><b>Kundeambassadøren anbefaler,</b> at DSB sikrer ens og præcis information om vilkår for cykler i togbusserne.</p>                                                                                                                                                                                                 | <p><b>DSB har accepteret anbefalingen</b> og har sikret tydeligere information på DSB's hjemmeside.</p>                                                                                                | K4 2017     |
| <p><b>Billetspriser for pensionister:</b> Prisforskellen på en 65-billet og betaling med rejsekort Pensionist fremgår ikke umiddelbart tydeligt af DSB's og Rejsekorts hjemmesider.</p> <p><b>Kundeambassadøren har derfor anbefalet,</b> at DSB sikrer, at informationen til denne kunde-gruppe om prisforskellen styrkes. Herved sikres det, at kunden kan træffe valg om billettype på et oplyst grundlag.</p>                                                                                    | <p><b>DSB har accepteret anbefalingen</b> og har foretaget en justering af informationen på dsb.dk om rejsekort Pensionist og 65-billetter.</p>                                                        | K4 2017     |

## Kundeambassadørens principielle anbefalinger baseret på individuelle kundeklager

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                   |                |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| <p><b>Tilkøb til pendlerkort:</b> Kundeambassadøren har konstateret, at kunder uretmæssigt har fået en kontrolafgift efter indførelsen af de nye regler for køb af tillægsbillet til pendlerkort gældende for Takst Sjælland.</p> <p><b>Kundeambassadøren anbefaler,</b> at DSB sikrer, at de nye regler bliver fuldt implementeret.</p>                                                                    | <p><b>DSB har accepteret anbefalingen</b> og vil igangsætte vidensdeling og formidlingen af regler til togpersonalet og DSB Kundeservice.</p>                                                                                                     | <p>K1 2018</p> |
| <p><b>Ungkort/Ungdomskort:</b> På DSB's hjemmeside og i DSB's billet App fremgår det ikke tilstrækkeligt tydeligt, hvad forskellen er på et Ungkort og et Ungdomskort. Det giver anledning til misforståelser, og nogle kunder har af den årsag fået udstedt en kontrolafgift.</p> <p><b>Kundeambassadøren har anbefalet</b> DSB at sikre en tydeligere kundevejledning på dsb.dk og i DSB's billetapp.</p> | <p><b>DSB har accepteret</b> anbefalingen og har foretaget en justering af informationen på Ungdomskortsidene på dsb.dk. DSB har oplyst Kundeambassadøren, at Ungkort udfases pr. 18. marts 2018, dette vil ligeledes løse problemstillingen.</p> | <p>K1 2018</p> |

## Udskiftning af udløbne rejsekort

Kundeambassadøren har på baggrund af konkrete klagesager og løbende pressedækning noteret sig, at den valgte håndtering for udskiftning af rejsekort skaber uklarhed for kunderne og har givet anledning til kritik.

Det drejer sig blandt andet om, at mange kunder ikke er bekendt med, at rejsekortet skal udskiftes, at begrundelsen for udskiftningen ikke er tydelig, og at kunderne pålægges et gebyr.

Omkring 1 mio. kunder skal i løbet af de kommende år have udskiftet deres rejsekort.

Kundeambassadøren kan på baggrund af sin undersøgelse konkludere, at den nuværende proces for udskiftning af udløbne rejsekort er kompliceret for kunderne. Der er derfor også en risiko for, at nogle kunder fravælger rejsekortet, og at Rejsekort A/S dermed mister kunder i udskiftningsfasen.

Mere konkret viser undersøgelsen blandt andet at:

- processen for udskiftningen er omfattende for kunderne med manuelle processer, flere valgmuligheder samt overholdelse af kritiske tidsfrister
- kunderne har en række udgifter ved udskiftningen og risikerer at miste optjente rabattrin ved forkerte kortvalg
- kommunikationen til kunderne er uklar og ikke i fornødent omfang vejledende
- den generelle information om udskiftningen er utilstrækkelig.

Det er Kundeambassadørens anbefaling, at der med fordel kan arbejdes med både kort- og langsigtede løsninger. Herved sikres det, at forhandlinger mellem trafikselskaberne bag Rejsekort A/S om langsigtede løsningsmodeller, der kræver tekniske tilpasninger, ikke bremser for igangsættelse af tiltag, som hurtigt kan iværksættes. [Læs hele anbefalingen her](#)

### DSB's svar til Kundeambassadørens anbefaling

DSB anerkender, at en proces, der forekommer så sjældent for kunden som hvert femte år, kræver, at vejledning og funktionalitet skal være så enkle og intuitive som muligt. Derfor er der behov for løbende at vurdere, hvordan dette kan forbedres. Kundeambassadørens anbefalinger vil derfor blive bragt videre til de fora, der arbejder med kommunikation og konkrete formuleringer i de mails og breve, der sendes til kunderne samt de udviklingsprojekter, der arbejder med forbedring af selvbetjeningen på rejsekort.dk.

Når et rejsekort udstedes, er der en omkostning ved udstedelse og fremsendelse til kunden. Det er grundlæggende besluttet af selskaberne bag Rejsekort, at denne omkostning skal betales af kunden. Tilsvarende er gældende for udstedelse af alle typer betalingskort (omkostningen kan være direkte eller indeholdt i et årligt kontogebyr). DSB vil diskutere mulighederne for alternativ finansiering af disse omkostninger med de øvrige trafikselskaber.

Automatisk overførsel af saldoen fra et eksisterende rejsekort til et nyt er en funktionalitet, der ikke eksisterer i det nuværende rejsekortsystem. Det er DSB's ønske, at det som del af udviklingsarbejdet med rejsekortsystemet skal undersøges, hvordan en automatisk saldooverførsel kan implementeres ved erstatning af et eksisterende rejsekort.

DSB har planlagt en række indsatser i 2018, baseret på Kundeambassadørens anbefalinger vedrørende udskiftning af rejsekort.

# 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

42 kunder har indgivet en klage over DSB til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro i 2017, hvilket er en betydelige stigning i forhold til de seneste år. Hovedparten af disse klager omhandler problemstillinger vedrørende rejsekort. Generelt har Ankenævnet i 2017 stort set modtaget samme antal klager som i 2016. Når der er sket en stigning i DSB's andel af klagesagerne, skyldes det eventuelt, at klagevejledningen til DSB's rejsekort kunder ikke systematisk oplyser om klagemuligheden til Kundeambassadøren.

Der kan også noteres, at en stigende andel vælger at benytte flere klagemuligheder og derfor går videre til Ankenævnet, efter at de har modtaget en afgørelse fra Kundeambassadøren. Sager, der indbringes for Ankenævnet for Bus, Tog og Metro af DSB-kunder, forberedes for DSB af Kundeambassadøren.

I 16 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 |
| Ankenævnsager, DSB i alt                                  | 28   | 11   | 13   | 42   |
| Heraf klager der har været behandlet af Kundeambassadøren | 6    | 1    | 1    | 11   |

DSB har tabt to sager i Ankenævnet i 2017. Disse har ikke været indbragt for Kundeambassadøren, og ingen af sagerne havde principiel karakter. Begge afgørelser kan henføres til helt særlige omstændigheder i hver af de to sager.

## Kunder, der ikke accepterer Kundeambassadørens første afgørelse

7 kunder (1,4 %) er vendt tilbage, efter at de modtog Kundeambassadørens afgørelse. Dette er uændret sammenlignet med sidste år. Kundeambassadøren har i alle tilfælde fastholdt sin afgørelse efter en fornyet vurdering af klagen.

## Anbefalinger afleveret til DSB

DSB har fokus på følge op på Kundeambassadørens anbefalinger. Der har derfor i 2017 været et gennemført dels et tværgående arbejde med at optimere processerne for arbejdet med anbefalinger og dels en systematisk opfølgning på de anbefalinger, DSB har accepteret, og hvor langt DSB er i processen med at få implementeret de enkelte ændringer. DSB har valgt at se på perioden 2015-2017.



# Hvor efterlades kunden, når teknikken svigter?

Den teknologiske udvikling giver nye muligheder og udfordringer for DSB's kunder og personale. Antallet af elektroniske salgskanaler, produkter og produktkompleksitet stiger, mens papkort udfases. I takt hermed stiger også kundernes afhængighed af adgang til et velfungerende mobilnet og opdaterede Apps.

Den kollektive transport er baseret på et **selvbetjeningsprincip**, hvor kunden selv har et ansvar for at sikre sig en gyldig billet, inden rejsen påbegyndes. For kunder, der vælger at rejse på mobilbilletter, betyder det, at de skal sørge for at have den rigtige telefon, sørge for at den er opladet, have en skærm uden brud, downloade og opdatere de relevante Apps samt have netværksforbindelse. For en stor del af DSB's kunder foregår rejsen med mobilbilletter uden problemer i hverdagen. Men ind i mellem opstår der situationer, hvor kunden ikke kan købe, vise eller bruge sin billet på mobiltelefonen.

Hos Kundeambassadøren får vi klager ind, hvor teknologien spiller både kunder og DSB et puds. Det kan f.eks. være problemer med at få lov til at bruge det sidste klip på mobilklippekortet, en kontrolafgift, der skyldes, at man ikke kunne få det købte Ungdomskort hurtigt nok frem på mobilen eller nedbrud af mobilnettet, der betyder, at man faktisk ikke fik købt billetten i App'en. I sådanne sager kan det være vanskeligt at fastlægge et **klokkeklart ansvar** hos enten DSB eller kunden, og nogle gange er der også en tredje part involveret som fx et mobilselskab eller en internetudbyder.

Traditionelt påtager DSB sig ansvaret for togdriften, produkterne og udstyret på stationerne. Er billetautomaten i stykker på grund af strømsvigt, påtager DSB sig ansvaret overfor kunderne. Men hvad sker der, når det solgte produkt befinder sig på en mobiltelefon uden netværksforbindelse? Er det kunden, DSB eller netværksudbyderen, der har ansvaret? Og hvornår kan man kræve, at en kunde med et teknisk problem skal undlade at rejse, fordi selvbetjeningsprincippet ikke kan overholdes?

En afgørelse fra Ankenævnet for Bus, Tog og Metro rettet mod et andet trafikselskab indikerer, at kundens **selvbetjeningsansvar** under særlige omstændigheder kan **fraviges**. I det konkrete tilfælde fik klageren reduceret en kontrolafgift, fordi kombinationen af en teleudbyders nedbrud og et spærret betalingskort gjorde det umuligt at købe billet før afrejsen.

Sagen illustrerer både et **dilemma** for selskaberne og en reel **udfordring** for kunderne.

Det er Kundeambassadørens opfattelse, at DSB, med omlægningen af store dele af billetprodukterne til elektroniske salgskanaler og -platforme, ikke umiddelbart kan fralægge sig et ansvar for produktets funktionsdygtighed, så snart det er downloadet på kundens mobiltelefon. Omvendt har kunden også et ansvar for, at mobiltelefonen er funktionsduelig.

Men det afgørende er, at kunden ikke efterlades i et tomrum, blot fordi der ikke kan placeres et **klokkeklart ansvar**. Og det er her, at kravet om, at der skal foretages en **konkret, saglig og individuel** sagsbehandling, skal tages alvorligt.