

Dilemma – God forvaltningsskik sker ikke automatisk

Den teknologiske udvikling buldrer afsted. IT-systemer, der for 5 år siden var "det sidste nye", er i dag forældede. Virksomheder og offentlige myndigheder opretter løbende nye AI-agenter til at effektivisere interne arbejdsgange, og danskerne bruger ChatGPT på daglig basis.

DSB er selvfølgelig hoppet med på bølgen og har allerede gennem en årrække benyttet sig af robotløsninger til håndtering af standardiserede kunde-henvendelser som fx ansøgninger om Rejsetidsgaranti og automatisk udbetaling af pendlerkompensation ved større sporarbejder. Flere rutineprægede opgaver kan givetvis med fordel lægges over i sådanne IT-løsninger. Det giver hurtigere ekspedition, er god kundeservice, og det er nemt for DSB.

DSB er faktisk lidt af en digital "front runner", når det handler om håndteringen af kunde-henvendelser, og har endda vundet en pris for arbejdet med kunstig intelligens. Gennem de sidste tre år har DSB's Kundeservice gennemført de første faser af et digitaliseringsprogram, som skal strømline og ensartede informationen til medarbejdere og kunder om gældende regler og services. Et af målene har været, at det skal være nemt og hurtigt for DSB's kundeservicemedarbejdere at finde og give det korrekte svar, når kunder henvender sig. Et andet mål har været hurtigt at blive klogere på hvilke udfordringer, kunderne bøvler med, så der kan kommunikeres mere målrettet på hjemmesiden. På sigt vil det også være muligt at bruge teknologien til at lave hurtige skriftlige svar. Tilsvarende er der en ambition om, at det skal det være lettere for kunderne at finde informationer i DSB Appen og på hjemmesiden.

I begejstringen over de mange fordele for både kunder og DSB ved digital kundeservice, er det dog relevant fortsat at huske på DSB's forpligtelse til at leve op til god forvaltningsskik, når der træffes afgørelse i en klagesag. En central pointe her er, at man ikke må sætte skøn under regel. Helt lavpraktisk betyder det, at en sag skal vurderes med udgangspunkt i gældende regler, men samtidig med en vurdering af, om der er forhold, som betyder, at afgørelsen ikke alene kan basere sig på reglen. Får en kunde fx stjålet sit papirpensionistkort på en udlandsrejse, er det relevant for vurderingen af, om kortet kan refunderes, at tage sandsynligheden for, at tyven kører rundt på kortet, i betragtning.

Det er også vigtigt at se på, om reglen i den konkrete sag tjener et formål. En hjørnesteen i selvbetjeningsprincippet er, at der kan udstedes en kontrolafgift til kunder, som i kontrolsituationen ikke har en gyldig billet. Formålet er at undgå tab af billetindtægter. I vurderingen af, om en kontrolafgift skal fastholdes, er det derfor relevant at se på, om kunden har betalt den korrekte pris for

rejsen. Det klassiske eksempel her er, når en kunde kommer til at checke ud i stedet for et skifte-check ind, men afslutter rejsen inden for samme zone, og DSB derfor har fået den korrekte betaling.

Et forhold som Ankenævnet for Bus, Tog og Metro flere gange har gjort opmærksom på er, hvis det indklagede trafikselskab ikke har oplyst sagen tilstrækkeligt, inden der er truffet en afgørelse. Det kan fx være, hvis der er modsatrettede beskrivelser af forløbet af en kontrolsituation. Forligger der ikke en udtalelse fra de involverede medarbejdere, vil Ankenævnet være tilbøjeligt til at basere sin afgørelse på kundens version. En sag er heller ikke tilstrækkeligt oplyst, hvis der ikke foreligger den fornødne dokumentation til at understøtte en afgørelse. Det kan fx ske, fordi trafikselskabet har slettet data, og derfor ikke længere kan løfte bevisbyrden for, at kundens billet var ugyldig i kontroltidspunktet.

Der skal ligeledes være proportionalitet i en afgørelse, dvs. at en sanktion skal stå mål med kundens forseelse. Det kan fx være i situationer, hvor en kunde ikke har handlet korrekt i forhold til reglerne for anvendelsen af et billetprodukt. Her kan det være relevant at se på, hvorvidt sanktionen skal være den samme, uanset om det er sket gentagne gange eller blot en enkelt gang.

En afgørelse skal også begrundes, så kunden kan forstå, hvad der er årsagen til, at en kontrolafgift fastholdes. Det er ikke nok at konstatere, at der ikke var en gyldig billet. DSB skal også forklare, hvorfor den viste billet ikke var gyldig – som fx at den var købt efter afgang, havde for få zoner eller at Orangebilletten var knyttet til en anden afgang.

Endelig skal en afgørelse altid indeholde en klagevejledning. Kunden skal ikke blot vide, at der er mulighed for at få sin sag vurderet igen, men også hvor kunden skal henvende sig. Skriftlige afgørelser fra DSB skal derfor indeholde oplysninger om, at kunden kan klage til DSB's Kundeambassadør og Ankenævnet for Bus Tog og Metro.

Nu kunne det måske lyde som om, at god forvaltningsskik og digitalisering af forretningsgange nærmest er gensidigt udelukkende. Det er bestemt ikke tilfældet. Robotter og AI-agenter er nyttige redskaber til at sikre mere effektive arbejdsgange og hurtigere svar til kunderne. Man skal blot huske at få indarbejdet elementerne i god forvaltningsskik i de digitale løsninger. I den forbindelse spiller medarbejderne i Kundeservice en vigtig rolle i kvalitetstjekket af de automatisk genererede svar og i håndteringen af de mere komplekse sager. For desværre kan kravene til god forvaltningsskik ikke umiddelbart automatiseres.