

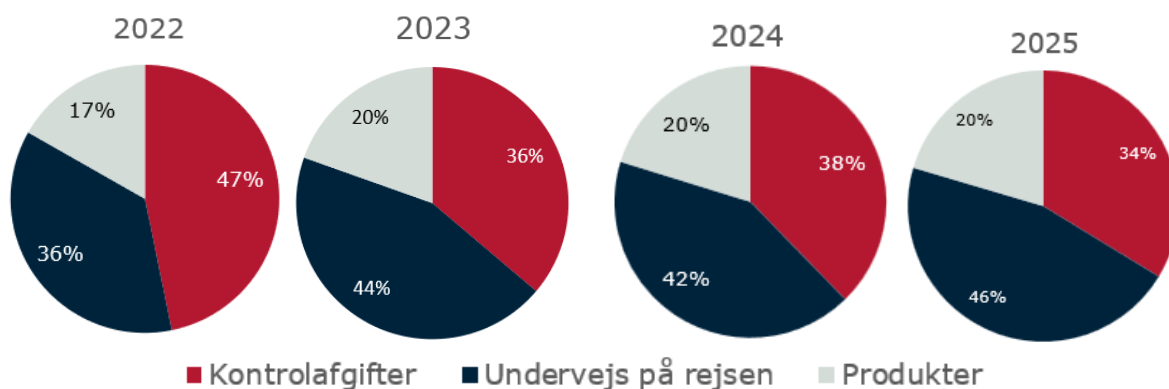
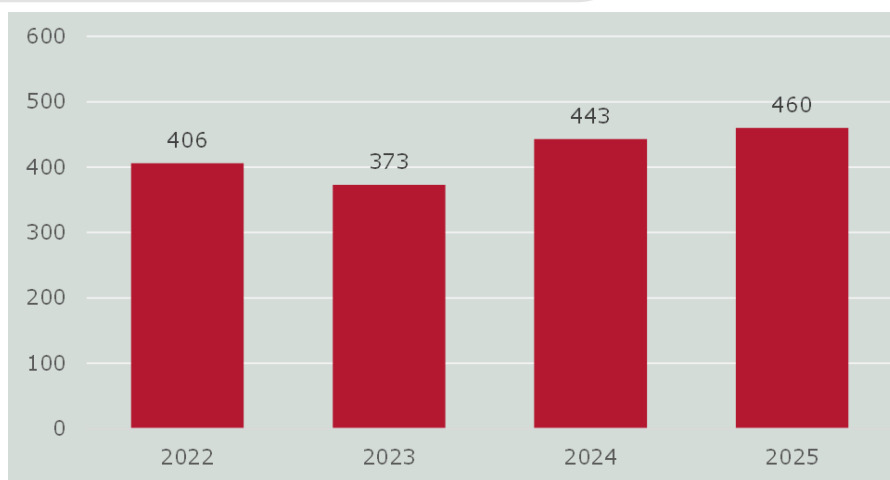
Hvor mange klager

Stigning i klager

I 2. halvår af 2025 har Kundeambassadøren modtaget flere klager end i 1. halvår, og samlet for året er der sket en stigning i klager til Kundeambassadøren (+4%). Andelen af klager, der går videre til Kundeambassadøren efter behandling i DSB Kundeservice, er faldet, da der i samme periode er sket en forholdsmæssig større stigning i klager til DSB Kundeservice. Flere klager til Kundeambassadøren skal sammenholdes med, at der i perioden er foretaget samme antal rejser med DSB som i samme periode i 2024.

Fakta for 2. halvår 2025

84,8 mio. rejser
46.000 klager til DSB
270 klager til Kundeambassadøren
16 klager til Ankenævnet



- Det er fortsat kategorien "Undervejs på rejsen", der udgør den største andel af klagerne til Kundeambassadøren, hvoraf langt hovedparten er klager i forbindelse med en forsinkelse.
- Klager over en kontrolafgift udgør også en betydelig andel. Antalsmæssigt er der dog sket et lille fald sammenlignet med sidste år. Hovedparten af disse klager vedrører mobilbilletter, men der ses i år en større spredning i årsagen til en kontrolafgift. DSB har i perioden udstedt lidt færre kontrolafgifter end for perioden sidste år.
- Andelsmæssigt ligger klager over billetprodukter ret stabilt. Antalsmæssigt er der dog sket en lille stigning. I andet halvår af 2025 er det klager over Pendlerkort, herunder klager over Tak Pendlerordningen, der hyppigst giver anledning til en klage.

Når rejsen ikke går som planlagt

2025	Kundepunktlighed
Fjern & Regionaltog	71,3 (mål:75)
S-tog	89,6 (mål:92,4)

66 % af klagerne i denne kategori skyldes, at kunden blev forsinket.

2022	2023	2024	2025
Erstatning pga. forsinkelse (49%)	Rejsetidsgaranti (32%)	Rejsetidsgaranti (30%)	Rejsetidsgaranti (33%)
Rejsetidsgaranti (22%)	Erstatning pga. forsinkelse (20%)	Udlandsrejse (17%)	Erstatning pga. forsinkelse (12%)
Kundeservice (5%)	Udlandsrejse (15%)	Erstatning pga. forsinkelse (15%)	Udlandsrejse (9%)

Rejsetidsgaranti

I denne klagekategori er kunderne typisk ikke tilfredse med, at:

- En forsinkelse på mindre end 30 minutter ikke berettiger til kompensation
- Når det er et andet trafiksselskab end DSB, der skal håndtere anmodningen om kompensation
- Størrelsen af den økonomiske kompensation

Udlandsrejse

I disse sager klagede kunderne primært over:

- Størrelsen af den økonomiske kompensation ved forsinkelser
- Vilkår for Rejsetidsgaranti på ikke gennemgående billetter

Erstatning

I forbindelse med en forsinkelse har kunderne krævet erstatning for:

- Taxakørsel
- Kørsel i egen bil
- Hotelovernatning

Hvem skal hjælpe kunden

Kunder, der har købt billet til deres togrejse hos DSB, har ofte den forventning, at hvis de bliver forsinkede, eller andet ikke går som forventet undervejs, er det DSB, der er ansvarlig for at hjælpe og skal kompensere økonomisk.

Når der er flere operatører involveret i togrejsen, kan det dog være andre end DSB, der er ansvarlige for at hjælpe kunden og håndtere en kundeklage, selvom billetten er købt ved DSB.

Dette gælder både for kompensation ved forsinkelser og erstatningskrav som følge af en forsinkelse.

DSB-kunders rettigheder er reguleret i en EU-forordning og kontrakten med Transportministeriet. Hvordan disse rettigheder imødekommes, er op til transportørerne at samarbejde omkring.

Der er til dette formål indgået både indenlandske og internationale samarbejdsaftaler om hvem, der er ansvarlig for at indfri kundens rettigheder. Kunden kan frit vælge, til hvem de sender et økonomisk krav eller en klage. Transportørerne vil derefter koordinere, at sagen bliver håndteret af det selskab, der efter de indgående aftaler, er ansvarlig over for kunden.

Bliver en kunde fx mere end 60 minutter forsinket på en rejse fra Berlin til København, og billetten er købt hos DSB, vil DSB være ansvarlig for udbetaling af Rejsetidsgaranti til kunden, mens udgifter til forplejning og eventuel hotelovernatning købt i Tyskland skal dækkes af Deutsche Bahn.

Årsag til en kontrolafgift

Selvbetjeningsprincippet – et delt ansvar

I Danmark er der fri adgang til offentlig transport, hvilket betyder, at kunderne bærer ansvaret for at sikre sig en gyldig billet til rejsen, inden de stiger på bus, tog eller Metro. Trafiksekskaberne er på den anden side ansvarlige for at tilbyde kunderne let, enkel og uhindret adgang til at købe billet. Læs mere om selvbetjeningsprincippet her: [Selvbetjeningsprincippet | Dit ansvar for at have en billet \(dsb.dk\)](#). Om en kontrolafgift kan annulleres, når kunden klager, skal derfor bl.a. vurderes ud fra, om kunden har fået tilstrækkelig tydelig information ved billetkøbet og har haft uhindret adgang til at købe billetten.

2022	2023	2024	2025
Rejsekort (28%)	Mobilbillet/Apps (33%)	Mobilbillet/Apps (42%)	Mobilbillet/Apps (28%)
Mobilbillet/Apps (22%)	Rejsekort (26%)	Rejsekort (25%)	RK Appen (16%)
Orange (10%)	Orange/Ungdomskort (9%)	ID-tyveri (11%)	Rejsekort, plast (10%)

Mobilbillet/Apps

Årsagen til, at kunder i denne type af sager blev pålagt en kontrolafgift, skyldes bl.a., at:

- Kunden købte billet på vej ind i toget eller få sekunder efter påstigning
- Kunden var løbet tør for strøm og ikke kunne vise billetten i toget

Rejsekort Appen

Den primære årsag til, at kunder i denne type af sager blev pålagt en kontrolafgift er, at:

- Kunden købte billet på vej ind i toget eller få sekunder efter påstigning

Rejsekort, plastik

Årsagen til, at kunder i denne type af sager blev pålagt en kontrolafgift, skyldes bl.a., at:

- Kunden glemte at foretage check ind
- Kunden fik checket ud i stedet for at foretage et skifte-check ind

Hvem rejste uden gyldig billet?

Det ses oftere, at personer, der rejser uden gyldig billet, og derfor skal pålægges en kontrolafgift, ikke blev identificeret i toget. Denne situation kan fx opstå, hvis kunden ikke ønsker at oplyse sin identitet eller forlader toget, inden DSB når at identificere kunden.

Selvom kunden ikke vil identificere sig eller ikke vil tage imod en kontrolafgift, som derfor ikke kan udleveres til kunden, er DSB berettiget til at udstede en kontrolafgift, når kunden er blevet oplyst om dette i toget.

DSB vil i disse situationer anvende informationerne fra den billet, som kunden foreviste ved billetkontrollen. Langt de fleste billetter er "personlige" og knyttet til en kunde-profil, der indeholder personoplysninger som navn, mail og mobilnummer. Disse informationer kan DSB dermed anvende til at identificere den kunde, der rejste uden gyldig billet, og dermed efterfølgende udstede kontrolafgiften til rette vedkommende.

Denne praksis kræver, at DSB er omhyggelig med at sikre, at informationerne indsamlet i toget ved billetkontrollen, nøje kontrolleres for at sikre identiteten af den rigtige person, der blev kontrolleret i DSB's tog.

DSB har i toget mulighed for at involvere politiet til at få fastslået identiteten af den person, der skal pålægges en kontrolafgift. Den beskrevne praksis med anvendelse af billetinformationer er dog ofte mindre indgribende og mere pragmatisk for alle parter.

DSB's produkter og produktregler kan for nogle kunder være svære at forstå

Top 3 salgskanaler

1. Mobilbilletter – DSB Appen, DOT, SMS, Rejsebillet mv. (49%)
2. Rejsekort, App & plastik (27%)
3. DSB Netbutik (8%)

2022	2023	2024	2025
Rejsekort (24%)	Rejsekort (26%)	Rejsekort (20%)	Pendlerkort (31%)
Ungdomskort (19%)	Ungdomskort (22%)	Orange (18%)	Mobilbillet/Apps (13%)
Orange (10%)	Orange (14%)	Pendlerkort (10%)	Rejsekort, plast (9%)

Pendlerkort

I denne sagskategori har kunderne primært henvendt sig angående:

- Kompensation efter Tak Pendler-servicen i forbindelse med sporarbejde på Hillerødbanen og ombygning af Aarhus H Banegård
- Ønsker til zonekombinationer ud over standardmuligheder

Mobilbillet/Apps

I disse sager er der stor variation i årsagen til kundeklager, men et gennemgående tema er ønsket om tilbagebetaling af billetten af forskellige årsager.

Rejsekort, plastikkortet

Når der klages over et Rejsekort, er årsagen oftest, at kunden har haft problemer med betaling for optankninger, typisk fordi kunden har fået et nyt betalingskort.

Det er i disse sager ulogisk for kunden, at der kan være en positiv saldo på kundens Rejsekort, samtidig med at der skyldes penge til DSB for optankninger.

Tak Pendler

I forbindelse med større sporarbejder har DSB i nogle år tilbudt pendlere, der er påvirket af sporarbejdet, økonomisk kompensation ved at tilbagebetale en andel af kundens betaling for Pendlerkort i perioden med sporarbejde. Dette er en fin service fra DSB, som pendlerne er glade for.

For at få udbetalt kompensationen, er der nogle kriterier og vilkår, som kunderne skal efterleve, og nogle Pendlerkort er ikke omfattet af ordningen. Dette gælder fx Erhvervskort. Kundeambassadøren har fået klager fra kunder med Erhvervskort, som er utilfredse med, at de ikke er omfattet af ordningen, da de som øvrige pendlere er generet af sporarbejdet.

Pendlere med Ungdomskort, som er i praktik eller har undervisning et andet sted end den primære uddannelsesinstitution, kan heller ikke benytte ordningen.

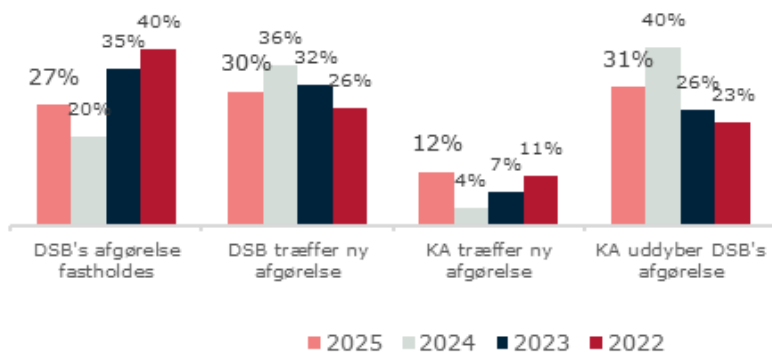
Der har også været pendlere, som er utilfredse med, at ordningen ikke har dækket hele sporarbejdsperioden.

Det fremgår tydeligt af DSB's hjemmeside, hvilke vilkår der gælder for kompensation, samt hvilke pendlere, der ikke er omfattet af ordningen.

Det fik kunderne ud af at klage til Kundeambassadøren

42% fik helt eller delvist medhold

Hovedparten af disse kunder klagede over at være blevet forsinket på togrejsen. Forsinkelsessager kan være vanskelige at afgøre, da der er flere forhold, der skal undersøges.



Når DSB træffer en afgørelse

DSB skal, som andre myndigheder, træffe afgørelser inden for rammerne af "God forvaltningskik". Det betyder, at klagen skal vurderes individuelt og ud fra sagens konkrete omstændigheder. DSB er også forpligtiget til at undersøge alle relevante forhold, før der træffes en afgørelse.

Kunden skal kunne forstå DSB's svar

Når DSB ikke kan imødekomme kundens klagepunkter, har DSB en forpligtigelse til at udforme afslaget, så kunden ikke er i tvivl om, hvad der er baggrunden for DSB's afslag.

Alle kunder, der ikke er tilfredse med DSB's afgørelse, kan få deres sag revurderet af Kundeambassadøren.

Udland, Rejsetidsgaranti – når vi *kan* hjælpe kunden

En kunde havde telefonisk købt billetter til en rejse fra København til Stockholm. Der gælder særlige regler for Rejsetidsgaranti for togrejser til Stockholm, da der ikke udbydes gennemgående billetter til denne rute. DSB er efter lovgivningen for togrejser forpligtiget til at oplyse kunden om denne begrænsning i Rejsetidsgarantien i forbindelse med billetkøbet. Hvis kunden ikke får vejledning om disse særlige vilkår, er kunden berettiget til at blive kompenseret efter reglerne for Rejsetidsgaranti for gennemgående billetter, som er mere fordelagtige.

Da kunden ikke fik oplyst de særlige vilkår, der gælder ved forsinkelser på en rejse til Stockholm – hverken under telefonsamtalen eller skriftligt i forbindelse med fremsendelse af billetterne, var kunden derfor berettiget til at blive kompenseret efter de mere fordelagtige regler for gennemgående billetter.

DSB Kundeservice har i 2025 haft øget fokus på at oplyse kunderne om de særlige vilkår, der gælder for forsinkelser, når kunden har købt en ikke-gennemgående billet.

Udland, Rejsetidsgaranti – når vi *ikke* kan hjælpe kunden

En kunde havde i DSB's netbutik købt en international togbillet til en rejse fra København til Strasbourg. Billetten var en ikke-gennemgående billet, omfattet af særlige regler for Rejsetidsgaranti, og kunden blev i forbindelse med købet oplyst om denne betingelse for ikke-gennemgående billetter, hvor der gives Rejsetidsgaranti for hver delstrækning, som er forsinket, og ikke for den samlede rejse.

Kunden blev mere end 60 minutter forsinket på den første del af rejsen, og nåede derfor ikke sin videre togforbindelse fra Karlsruhe, hvorfra næste tog afgik planmæssigt.

Kunden havde fået udbetalt Rejsetidsgaranti for forsinkelsen på den første del af rejsen, men ønskede kompensation for den samlede forsinkelse for hele turen.

Da kunden ved billetkøbet var blevet informeret om de særlige kompensationsregler for ikke-gennemgående billetter, var det ikke muligt at tilbyde kunden yderligere kompensation.