



August 2017

## DSB Servicekvalitetsrapport 2016

Jf. Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 1371/2007 af 23. oktober 2007 om jernbanepassagerers rettigheder og pligter (passagerrettighedsforordningen) artikel 28 skal jernbanevirksomheder hvert år udarbejde en rapport om deres servicekvalitetsniveau. Denne rapport omfatter DSB's Fjern- & Regionaltog, DSB's S-tog og DSB Øresund.

Rapporten skal som minimum redegøre for følgende punkter:

- Oplysninger om billetter
- Forbindelsers punktlighed og generelle principper for behandling af trafikforstyrrelser samt aflysninger af togforbindelser
- Rengøring af togvogne og stationsbygninger
- Kundetilfredshedsundersøgelser
- Klagebehandling, refusion og erstatning for ikke-opfyldelse af servicekvalitetsstandarderne
- Assistance til handicappede og bevægelseshæmmede personer



## Indholdsfortegnelse

1. Rapportering og rejseregler .....	3
2. Oplysninger om billetter .....	4
2.1 Adgang til information .....	4
2.2 Rejseplanen .....	4
2.3 Salg af billetter .....	4
3. Forbindelsers punktlighed og generelle principper for behandling af trafikforstyrrelser samt aflysninger af togforbindelser .....	6
3.1 Krav til regularitet og pålidelighed .....	6
3.2 Beredskabsplaner .....	6
4. Rengøring af togvogne og stationsarealer .....	8
4.1 Rengøring af togvogne .....	8
4.2 Rengøring af stationsarealer .....	8
5. Kundetilfredshed .....	9
6. Klagebehandling, refusion og erstatning for ikke-opfyldelse af servicekvalitetsstandarderne .....	10
6.1 Generelt om klager .....	10
6.2 Ankemuligheder .....	10
6.3 Opfølgning og forbedringer .....	11
7. Assistance til handicappede og bevægelseshæmmede personer .....	12
7.1 DSB's service til handicappede kunder .....	12
7.2 Handicapassistancer .....	12



## 1. Rapportering og rejseregler

DSB's standarder genereres både af mål, som DSB selv formulerer, og af mål som er aftalt i DSB's kontrakt om kollektiv trafik med staten ved Transport-, Bygnings- og Boligministeriet. Det er transportministeren, der udfylder DSB's ejerrolle. Statens ejerskab må dog udøves under respekt for bestyrelsens og direktionens beslutningskompetence.

DSB afleverer løbende måneds-, kvartals-, halvårs og årsrapporter om togdriften til Transport-, Bygnings- og Boligministeriet. Rapporteringen er en del af Trafikkontrakten, der er indgået mellem ministeriet og DSB for perioden 2015-2024.

Den 15. januar 2017 fik alle trafikselskaber i Danmark ét sæt Fælles landsdækkende rejseregler, uanset om man rejser med bus, tog eller metro. Rejsereglerne udgives af DSB, Arriva Tog og Metroselskabet I/S, samt Trafikselskabet Movia, BAT, FynBus, Sydtrafik, Midttrafik og Nordjyllands Trafikselskab. De Fælles landsdækkende rejseregler kan findes via dette link: <http://www.rejsekort.dk/~media/rejsekort/pdf/flr/faelles-landsdaekkende-rejseregler.pdf>



## 2. Oplysninger om billetter

### 2.1 Adgang til information

DSB udgiver køreplaner og oplyser om togafgange og ændringer i køreplaner ved løbende information på stationer, via internetsiderne [www.dsb.dk](http://www.dsb.dk), [www.rejseplanen.dk](http://www.rejseplanen.dk) og andre passende medier, herunder mobile tjenester. Der er informationstavler på alle stationer med information om afgange og ankomster samt tavler med informationer om køreplansændringer og lignende i forbindelse med for eksempel sporarbejder.

Køreplanen kan indeholde særlige bestemmelser om benyttelse af visse tog, herunder eventuelt tillæg. DSB orienterer om praktiske forhold på rejsen og andre tilsvarende serviceinformationer på [www.dsb.dk](http://www.dsb.dk) og i brochurer.

På DSB's hjemmeside er det endvidere muligt at få oplyst, hvilke faciliteter der er på de enkelte stationer i Danmark. I toget oplyses passagererne om rejsen via realtime informationstavler afhængig af materieltype, højtaleropkald og af personalet i toget.

Handicappede og personer med nedsat mobilitet kan på DSB's hjemmeside få information om rejser med DSB. Læs i øvrigt mere herom i afsnit 7.

### 2.2 Rejseplanen

På [www.rejseplanen.dk](http://www.rejseplanen.dk) kan man søge på en rejse mellem to specifikke destinationer (adresse til adresse) og få oplyst rejsemuligheder med bus, tog og metro samt tid og pris for rejsen uanset operatør og transportmiddel. Rejseplanen A/S er et direkte resultat af Bus og Tog samarbejdet.

Ejerkredsen består af alle trafikselskaberne i Danmark, samt DSB og Metroselskabet. Derudover er Arriva, Abildskous busser og Netbus tilsluttede parter. Alle leverandører af kollektiv trafik leverer således køreplaner til Rejseplanen. Ændringer leveres i realtid og Rejseplanen opdateres løbende med de seneste ændringer i trafikken.

Rejseplanen leverer omkring 30 mio. rejseplansopslag hver måned i apps og på web, og den er dermed Danmarks største offentlige internetservice. Ca. 85 % af opslagene foretages nu fra mobile platforme.

### 2.3 Salg af billetter

DSB giver oplysninger om priser, rabatter, gebyrer og kontrolafgifter på [dsb.dk](http://dsb.dk).

Billetter og kort kan købes i billetsalg eller kiosker på nogle stationer i disses åbningstider. Derudover kan de købes i automater på samtlige stationer, pr. sms, på [dsb.dk](http://dsb.dk), via mobil app eller bestilles telefonisk og sendes med posten mod et gebyr. Nogle billetter kan udelukkende købes på [dsb.dk](http://dsb.dk), og nogle stationer fører et begrænset sortiment. Information om dette kan findes på [dsb.dk](http://dsb.dk). Kunder kan også benytte Rejsekort som billet.

Rejsekortet sælges på internettet og udvalgte betjente salg. Rejsekortet kan foruden i DSB's tog benyttes til rejser med samtlige andre togselskaber i Danmark, Metroen, og samtlige andre offentlige trafikselskabers busser. Der kan indsættes penge på Rejsekortet til brug for billetkøb gennem tank-op aftale, via web og i automater på stationerne

For billetter købt på [dsb.dk](http://dsb.dk) kan gælde særlige regler, der oplyses ved købet. DSB kan fastsætte særlige regler for tilbagebetaling for billetformer købt på elektroniske medier, herunder at der ikke kan finde tilbagebetaling sted. Yderligere oplysninger om regler og fremgangsmåden ved



tilbagebetaling findes på dsb.dk. Passageren skal ved modtagelsen af billet eller kort sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede.

Når et billetsalg er lukket ved det pågældende togs afgang, kan billet på rejsedagen købes i en billetautomat eller andet salgsmedie.

Billetter kan kun købes i toget, hvis købet via de sædvanlige salgskanaler, betjente og digitale, ikke kan gennemføres.

Billet og korts gyldighed fremgår af billet eller kort. Billet og kort må ikke overdrages til en anden person, når de lyder på navn, eller når rejsen er begyndt eller afsluttet.

Til nogle tog kan der købes pladsbillet. Pladsbilletten giver adgang til en bestemt plads i et bestemt tog. Til nogle tog kan pladsbillet være et krav. Oplysninger herom fremgår af køreplanen.

### 3. Forbindelsers punktlighed og generelle principper for behandling af trafikforstyrrelser samt aflysninger af togforbindelser

#### 3.1 Krav til regularitet og pålidelighed

I DSB's kontrakt med Transportministeriet er der fastsat standarder for hhv. regularitet, pålidelighed og afbødning af virkninger for passagerer ved trafikforstyrrelser.

Kundepunktighed beskriver andelen af passagerer, som ankommer punktligt til stationen. Ankomster anses for punktlige, hvis de er forsinkede mindre end 3 minutter. Der er herunder fastsat mål for kundepunktigheden, som stiger frem til 2024. Målene for kundepunktighed samt den opnåede kundepunktighed for 2015 og 2016 kan ses i nedenstående tabeller.

#### Mål for kundepunktighed

	2015	2016
Fjern- & Regionaltog	81,3 %	81,8 %
S-banen	92,2 %	92,3 %

#### Opnået kundepunktighed

	2015	2016
Fjern- & Regionaltog	78,5* %	74,0 %
S-banen	95,0 %	92,6 %

\* Tal for fjern- og regionaltrafikken i 2015 er uden DSB Øresund. DSB overtog Kystbanen og Øresundstrafikken fra DSB Øresund ved køreplansskiftet 13. december 2015.

Forsinkelser kan skyldes forhold hos DSB, Banedanmark eller eksterne forhold som f.eks. ekstreme vejrforhold eller personpåkørsler. Fordelingen er vist i nedenstående tabel.

#### Ansvar for forsinkelser, fordelt på DSB, Banedanmark og eksterne forhold, 2016

	DSB	Banedanmark	Eksterne
Fjern- & Regionaltog			
Forsinkelser	37,5 %	42,9 %	19,6 %
Aflysninger	46,0 %	38,4 %	15,6 %
S-tog			
Forsinkelser	31,3 %	52,4 %	16,3 %
Aflysninger	28,5 %	51,4 %	20,2 %

DSB er forpligtet til at afbøde virkningerne for passagererne i tilfælde af forsinkelser og aflysninger af tog. Det sker blandt andet ved indsættelse af erstatningsbefordring, typisk i form af bus, og ved ydelse af Rejsetidsgaranti. DSB's Rejsetidsgaranti giver væsentlig bedre dækning end fastsat i forordningen om jernbanepassagerernes rettigheder.

#### 3.2 Beredskabsplaner

DSB har beredskabsplaner for indsatsen ved større afbrydelser af trafikken på grund af pludselige eller på anden måde uforudsigelige hændelser som eksempelvis større tekniske problemer eller hændelser, der lukker en strækning i et kortere eller længere tidsrum. Ved personpåkørsel er redningsberedskabets indsatsleder ansvarlig for trafikafviklingen på



ulykkesstedet. Normalt vil det berørte sporafsnit blive lukket for al trafik af hensyn til oprydningen.

DSB vurderer i de enkelte tilfælde behovet for og værdien af at indsætte erstatningsbusser til løsning af de opståede trafikale problemer. DSB har aftaler om buskørsel, der kan iværksættes med kort varsel. På stationer er der skiltning med stoppesteder for erstatningsbusser. Der er udarbejdet køreplaner og kørselsvejledninger til buspersonalet og planer for den relevante kundeinformation.

Der er desuden beredskabsplaner omfattende blandt andet nødkøreplaner, der kan sikre opretholdelse af trafikken på et lavere men stabilt grundlag i tilfælde af ekstraordinære vejrforhold eller andre forhold, som kan umuliggøre opretholdelse af den planlagte trafik.

DSB har desuden udarbejdet en beredskabsplan, der sikrer kunderne hurtig og korrekt information ved tekniske nedbrud på salgs- og billetteringsudstyr.

## 4. Rengøring af togvogne og stationsarealer

### 4.1 Rengøring af togvogne

Der foretages en grundig rengøring af alle tog inden starten på den daglige drift, og togvogne rengøres desuden i forhold til antal kørte kilometer med passagerer. DSB har indgået kontrakt med ISS om rengøring i togene. I kontrakten er der nedfældet præcise krav til rengøringen. Kvaliteten bliver målt på en skala fra 1-5, hvor målet for de daglige rengøringer er 3,8. Kvaliteten måles ved egen og fælleskontroller, som foretages af DSB og den eksterne leverandør. Der er adgang til toiletter i alle fjern- og regionaltog, men ikke i S-tog.

### 4.2 Rengøring af stationsarealer

Alle stationer rengøres som udgangspunkt iht. fast plan og efter fast rengørings- og kvalitetskoncept. På de store stationer foretages der daglig rengøring, visse steder med supplerende soignering i løbet af dagen. På mindre stationer foretages rengøringen efter vurderet behov. Ud over den daglige rengøring sikrer et zonerengøringsystem, at alle DSB's elementer på stationerne grundrengøres jævnligt.

For stationsarealer gælder det særlige forhold, at ansvaret for arealerne er delt mellem DSB og Banedanmark. Ansvarsfordelingen er kompleks. Som udgangspunkt er f.eks. lys, højtalere, elektroniske togviserskilte, beplantninger, ure på perronerne og ydre adgangstunneller Banedanmarks ansvar, mens faste oplysningstavler, skraldespande, venterum, toiletter og indre adgangstunneller kan være DSB's. På nogle stationer er der særlige forhold, der gør sig gældende i forhold til fordelingen. DSB's andel af stationsarealer og -inventar rengøres primært af DSB's Stationservice. Der er desuden adgang til toiletter, som primært kan anvendes mod betaling.

DSB har sammen med Banedanmark siden begyndelsen af 2014 indsat ekstra ressourcer og øget fokus på graffiti-bekæmpelsen på stationerne. Indsatsen er rettet mod både DSB og Banedanmark anlæg og infrastruktur, og der er fastsat nye og skrappe krav til, at graffiti skal bekæmpes straks eller hurtigst muligt.

Rengøringen vurderes eksternt på en skala fra 1-5. Resultatet for 2016 ligger på 4,1, hvilket er en forbedring i forhold til 2015, hvor resultatet blev 3,9. Målet for 2016 var 4,0.



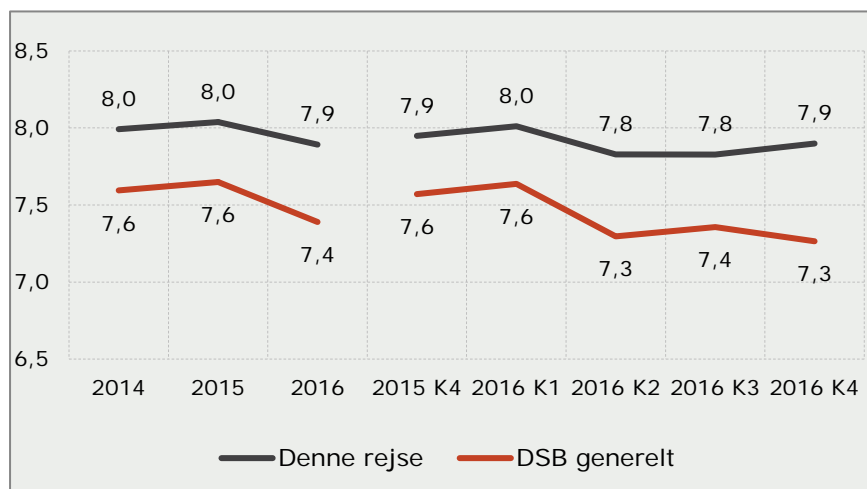
## 5. Kundetilfredshed

DSB foretager kundetilfredshedsundersøgelser hvert kvartal. Kundetilfredsheden måles ved at uddele spørgeskemaer i trykt format, som kunderne selv udfylder. Skemaerne uddeles repræsentativt ift. DSB's passagersammensætning på strækninger, perroner, ugedag og tidspunkt på dagen. Målingerne foretages i både S-tog, Fjern- & Regionaltog samt Øresundstog og uddeles på stationer og i toget. Målet er at få besvarelser der er så tæt på kundens rejseoplevelse som muligt. Der stilles i undersøgelsen to overordnede spørgsmål, som er tilfredsheden med "denne" rejse og tilfredsheden med at rejse med DSB generelt.

Tilfredsheden måles på en 0-10 pkt. skala, hvor 0 er meget utilfreds og 10 er meget tilfreds. Tilfredsheden med "denne" rejse lå i 2016 på 7,9 i gennemsnit, hvor tilfredsheden med at rejse med DSB generelt lå på 7,4. Tilfredsheden med denne rejse for S-tog lå i 2016 på 8,0, for Fjern- & Regionaltog 7,8 og for Øresund lå den på 7,6.

Kundetilfredsheden for "denne" rejse lå til sammenligning lidt højere (8,0) i 2015 end i 2016. Årsagen til den faldende tilfredshed i 2016 skyldes især faldende tilfredshed med togenes overholdelse af køreplanen.

### Tilfredshed med denne rejse og med DSB generelt på henholdsvis årsbasis (2014-2016) og kvartalsvis (2015 K4-2016 K4)



## 6. Klagebehandling, refusion og erstatning for ikke-opfyldelse af servicekvalitetsstandarderne

### 6.1 Generelt om klager

DSB's rejseregler indeholder klagevejledning for kunder.

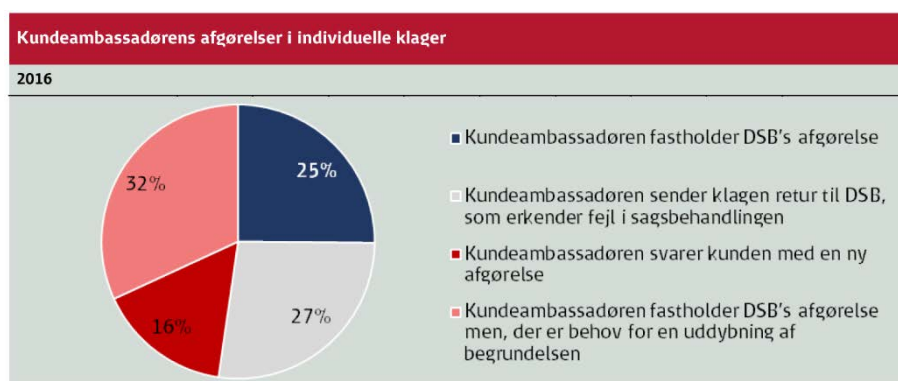
DSB's Kundecenter håndterede i 2016 godt 155.500 skriftlige kundehenvendelser, heraf knap 65.300 skriftlige henvendelser vedrørende kontrolafgifter.

- Henvendelser om indlandsrejser havde en gennemsnitlig svartid på 8,5 dage. Forordningen om jernbanepassagerernes rettigheder kræver, at der svares inden 30 dage. DSB's interne mål var 10 dage.
- Gennemsnitssvartiden for Rejsekortsager var i 2016 ca. 9 dage (i 2015: 8 dage), hvilket er hurtigere end målsætningen på 10 dage.
- Svartiden på skriftlige henvendelser om internationale rejser var gennemsnitlig på 12 dage (2015: 25 dage), hvilket er hurtigere end målsætningen på 30 dage.

### 6.2 Ankemuligheder

Kunder, der ikke er tilfredse med DSB's Kundecenters klagebehandling, kan indbringe deres klage til DSB's Kundeambassadør, der er en intern uafhængig instans, som vurderer kundens klage og kan henstille DSB til at ændre afgørelsen.

Kundeambassadøren modtog i 2016 624 klager (i 2015: 654 klager). 43 % af klagerne til Kundeambassadøren resulterede i en ny afgørelse til kundens fordel, og 5 % af dem har affødt en generel anbefaling til DSB om at ændre praksis eller forbedre kundekommunikationen.



Det er også muligt at klage til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro, der behandler klager i relation til Passagerrettighedsforordningen for jernbanepassagerer samt forhold, der ikke er omfattet af denne forordning. Hovedparten af Ankenævnets sager omhandler kontrolafgifter, hvilket falder uden for forordningens område. Ankenævnet behandlede i 2016 to sager fra DSB iht. Passagerrettighedsforordningen.

### 6.3 Opfølgning og forbedringer

DSB's Kundecenter udarbejder hver måned en intern opsamling på de modtagne klager. Det fremgår heraf om der har været særlige temaer for klagerne i perioden og der følges op på om der i den forbindelse er gjort særlige tiltag. Opsamlingen tilsendes de relevante personer i DSB og indgår herefter i det løbende arbejde med at forbedre produkterne.

- **Godtgørelser pga. forsinkelser**

Rejsetidsgarantien for DSB's kunder er opdelt i en basisgaranti og en pendlergaranti. DSB rapporterer hvert kvartal til Transportministeriet om godtgørelser som følge af rejsetidsgarantien.

- **Basis Rejsetidsgaranti**

Der blev i 2016 i alt udbetalt ca. 11 mio. kr. i basis Rejsetidsgaranti i form af ny billet eller kontant kompensation. I 2015 var basiskompensationen på 9,4 mio. kr.

- **Pendlerrejsetidsgarantien**

For DSB var der ved udgangen af 2016 tilmeldt i alt 61.930 (2015: 51.872) personer til pendlerrejsetidsgarantien.

I alt blev der i 2016 på grund af forsinkelser på F&R udbetalt 25,1 mio. kr. (2015: 3,8 mio. kr.) i godtgørelse til pendlerne. Overgangen til at beregne godtgørelsen på grundlag af kunderettigheden fra 1. september 2015 er en stærkt medvirkende faktor til væksten i kompensationsbeløbet.

## 7. Assistance til handicappede og bevægelseshæmmede personer

### 7.1 DSB's service til handicappede kunder

På DSB's hjemmeside er der information om de tilbud, DSB har til handicappede kunder. Handicappede kunder kan få assistance til at få kørestole med i toget, og kunder med et syns- eller psykisk handicap kan få hjælp til at komme ind eller ud af toget. Begge dele kræver forudgående bestilling. Handicappede kunder kan bestille handicapservice enten direkte på hjemmesiden eller ved at ringe til DSB.

DSB implementerede i 2016 forbedrede vilkår for brugen af DSB's handicapservice og nedsatte varslingsperioden til 12 timer i stedet for forordningens krav om en varslingsperiode på minimum 48 timer. Herudover er åbningstiden for bestilling blevet udvidet, ligesom det nu er muligt at modtage service i alle de timer, hvor der kører tog.

Kunder kan afhente bestilte billetter på stationerne - enten i billetsalget eller i en automat - eller få dem tilsendt, hvis de er bestilt i tilstrækkelig god tid.

Der er information for handicappede eller personer med nedsat mobilitet om følgende på hjemmesiden <http://www.dsb.dk/find-produkter-og-services/handicapservice-i-dsb/>:

- Bestilling af handicapservice ved telefonisk henvendelse eller online.
- Information om handicapservice i udlandet til på- og afstigning på stationerne.
- Information om tilgængelighed for handicappede.
- Information om ledsagerordningen.
- Video med en kørestolsbruger der skal på rejse med IC3-tog samt video med en blind, der er på tur i S-toget.
- Materiale om udviklingsprojektet om et standard ledelinjekoncept til brug for Banedanmark, DSB S-tog og DSB.

DSB udgiver sammen med de øvrige togoperatører brochuren "Handicapservice", der vejleder kunder med nedsat mobilitet ved rejser med tog og bus:

[https://www.dsb.dk/globalassets/produkter\\_og\\_services/pdf/handicapservice\\_2017\\_web\\_jf\\_v05.pdf](https://www.dsb.dk/globalassets/produkter_og_services/pdf/handicapservice_2017_web_jf_v05.pdf)

DSB har en centralt placeret medarbejder, som er særskilt ansvarlig for DSB's tiltag ift. DSB's tilgængelighed og handicapservice. Denne medarbejder har løbende samarbejde og dialog med handicaporganisationer. Blandt andet afholdes der møder i DSB's handicappanel mindst 4 gange årligt.

### 7.2 Handicapassistancer

I 2016 udførte DSB 17.164 handicapassistancer samt ca. 60.000 assistancer ifm. spontanrejser på S-banen og Kystbane og solgte 44.496 ledsagerbilletter. For 2015 var de tilsvarende tal 15.288 assistancer og 43.737 ledsagerbilletter.

i

---

<sup>i</sup> Indeholdende links er gældende under udarbejdelse af DSB Servicekvalitetsrapport 2016.