

Servicekvalitetsrapport Fjern og regionaltoget 2014

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 skal som minimum gøre rede for følgende punkter:

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

DSB's standarder genereres af mål som DSB selv formulerer og af mål som er aftalt i DSB's kontrakt om kollektiv trafik med staten (ved Transportministeriet). En del af standarderne findes i DSB's rejseregler for rejse med tog, som er at finde på DSB's hjemmeside:

<http://www.dsb.dk/Global/PDF/Brochure/Brochurersiden/2014/F%C3%A6lles%20rejseregler%20fra%2015%20september%202014.pdf>

DSB har en løbende målopfølgning, en del af målopfølgningen videresendes til Transportministeriet i form af kvartalsrapporter, halvårslige rapporter og årsrapporter. En del af målopfølgningen, f.eks. ift. forsinkelser og aflysninger findes DSB's hjemmeside og andet foreligger primært i interne rapporter (f.eks. opfølgning på rengøring i tog og på stationer).

1. Oplysninger og billetter

• Adgang til information

DSB udgiver køreplaner og oplyser om togafgange og ændringer i køreplaner ved løbende information på stationer, via internetsiderne www.dsb.dk, www.rejseplanen.dk og andre passende medier, herunder mobile tjenester. Der er informationstavler på alle stationer med information om afgang 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 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. Se i øvrigt mere herom i afsnit 6.

• Rejseplanen

På www.rejseplanen.dk kan man søge på en rejse mellem to specifikke destinationer (adresse til adresse) og få oplyst rejsemuligheder med kollektiv trafik samt tid og pris for rejsen uanset operatør og rejsemiddel. 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, Abildskou og Netbus tilsluttede parter. Alle leverandører af kollektiv trafik leverer således også køreplaner til Rejseplanen.

Antallet af kundeforespørgsler på Rejseplanen er fortsat stigende og ligger nu på over 25 millioner søgninger om måneden. Især er der sket en stigning i brug på mobiltelefoner de seneste år.

• Salg af billetter

DSB giver oplysninger om priser, rabatter, gebyrer og kontrolafgifter på dsb.dk.

Billetter og kort kan købes i billetsalg eller kiosker på nogle stationer i disses åbningstider, derudover kan de købes i automater på stationerne, pr. sms, på dsb.dk, via mobil app eller bestilles telefonisk og sendes med posten mod gebyr. Nogle billetter kan udelukkende købes på dsb.dk og nogle stationer fører et begrænset sortiment. Liste herover kan findes på dsb.dk. Kunder kan også benytte Rejsekort som billet. Rejsekortet sælges på internettet eller udvalgte betjente salg.

For billetter købt på dsb.dk, gælder 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. For billetter med særlige benyttelsesregler kan DSB fastsætte særlige tilbagebetalingsregler, herunder at billetten ikke kan tilbagebetales. 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. Kan billet til den samlede rejse ikke købes på den station, hvor rejsen begynder, må passageren købe billet til den nærmeste station, hvor den ønskede billet kan købes.

Billetter kan ikke købes i toget, undtagen i situationer, hvor 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 der kræves pladsbillet. Oplysninger herom fremgår af køreplanen.

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

• Krav til regularitet og pålidelighed

I kontrakten mellem Transportministeriet og DSB er der fastsat standarder for hhv. regularitet, pålidelighed og afbødning af virkninger for passagerer ved trafikforstyrrelser.

I 2014 var målet for rettidige tog ifølge DSB's kontrakt med Transportministeriet på 90,6 %. En forsinkelse er for DSB defineret til at være tog, der ankommer mere end 5,59 minutter efter planlagt ankomst til udvalgte

registreringsstationer. Målet for pålidelighed, som er udtryk for forholdet mellem den planlagte trafik og antallet af aflysninger, var 99,5%.

I 2014 var DSB Fjern og Regionaltogets ydede rettidighed på 94,1% inden for intervallet 0-5,59 min. Det er 3,5% bedre en målet og en forbedring i forhold til 2013 på 1,2 procentpoint i forhold til 2013. Forsinkelser kan skyldes forhold hos DSB S-tog, Banedanmark, eller eksterne forhold som f.eks. ekstreme vejr-forhold. Fordelingen er vist i nedenstående tabel. Fordelingen har ikke ændret sig væsentligt fra 2013 til 2014.

F&R (i %)	2013	2014
DSB	31,8	29,9
BaneDK	48,2	50,6
Eksterne	19,9	19,5

Pålideligheden for fjern- og regionaltog var i 2014 99,0 %, en forbedring på 0,6 procentpoint i forhold til 2013.

DSB er forpligtet til at afbøde virkningerne for passagererne i tilfælde af forsinkelser og aflysninger af tog. Ved planlagte ændringer i togtrafikken, som er annonceret med opslag på stationen, på DSB's hjemmeside og på tekst-TV minimum 24 timer i forvejen for den enkelte rejse, ydes der alene kompensation såfremt der er yderligere forsinkelser på rejsen.

• 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 de enkelte tilfælde behovet for og værdien af at indsætte erstatningsbusser til løsning af de opståede trafikale problemer. DSB har aftaler om buskørsel og har etableret og skiltet 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 umuliggør en opretholdelse af den planlagte trafik.

Ved væsentlige forsinkelser uddeler DSB derudover vand til passagerne.

DSB har udarbejdet en beredskabsplan der sikrer kunderne hurtig og korrekt information ved tekniske nedbrud på salg og billetteringsudstyr.

3. Rengøring af togvogne og stationsarealer

• Rengøring af togvogne

Der foretages en grundig rengøring af alle tog inden starten på den daglige drift og der sker mindst én Trafikrengøring daglig. DSB har indgået kontrakt med ISS om rengøring i togene på Fjern- og Regionaltogets strækninger. I kontrakten er nedfældet præcise krav til rengøringen. Kvalitetsstyringssystemet der anvendes i opfølgningen er rengøringsstandarden INSTA 800. Der er adgang til toiletter på alle fjern- og regionaltog.

- **Rengøring af stationsarealer**

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. Alle stationer rengøres som udgangspunkt iht. fast plan og efter fast rengørings- og kvalitetskoncept. Ud over den daglige rengøring, er der indført et zonerengøringsystem, der skal sikre, at alle DSB's elementer på stationerne grundrengøres jævnlige

Der gælder for stationsarealer det særlige forhold, at ansvaret for arealerne er delt mellem DSB og Banedanmark. Ansvarsfordelingen er kompleks. F.eks. er lys, højtalere, beplantninger, ure på perronerne eller ydre adgangstunneller i udgangspunkt Banedanmarks ansvar mens oplysningstavler, skraldespande, venterum, toiletter og indre adgangstunneller kan være DSB's. Reklameplakater er delt mellem DSB og Banedanmark. På nogle stationer er der særlige forhold der gør sig gældende i forhold til fordelingen. DSB's andel af stationsarealerne rengøres primært af DSB's Stationservice i DSB Stationer & Tryghed. Der er opstillet mål for rengøringen, og DSB's markedsansvarlige vurderer løbende den daglige rengøring. Der er adgang til toiletter, der primært er betalingstoiletter.

DSB har i 2014 målrettet og prioriteret indsats efter stationens størrelse af rengøring og daglig drift, herunder en særlig indsats vedr. graffiti afrensning på stationer i hovedstadsområdet. Der er også blevet etableret en månedlig kvalitetsopfølgning på baggrund af eksternt udarbejdet kvalitetsrapport. Derudover har DSB udvidet samarbejde med Banedanmark omkring rengøring på stationer.

Rengøringen vurderes internt på en skala på 1-5. Resultatet for 2014 ligger på 3,5, hvilket er en fremgang fra de 3,0, som var resultatet for 2013. Målet for 2014 har været 3,3.

Vedrørende kundetilfredshedsundersøgelser, se kapitel 4.

4. Tilfredshedsundersøgelser blandt kunderne

- **Kundetilfredshedsundersøgelser**

I kontrakten mellem Transportministeriet og DSB vedrørende Fjer- og regionaltrafik er det aftalt, at DSB halvårligt skal gennemføre kundetilfredsundersøgelser. DSB udfører dog kundeundersøgelser 4 gange årligt for at følge kundens oplevelse tættere end hvad halvårlige målinger giver mulighed for.

Nedenfor angives besvarelsene for 2014 i fordelt på kvartal på en skala fra 0 til 10. Målet for Rejsen alt i alt var for 2014 totalt 8,0, hvilket ikke blev helt opnået med resultatet på 7,9.

Afrapportering af kundetilfredshed for Fjern- og Regional for 2014				
Spørgsmål	1. kvartal 2014	2. kvartal 2014	3. kvartal 2014	4. kvartal 2014
Rejsen alt i alt	8,06	7,89	7,71	7,93
DSB's serviceniveau på denne rejse	7,44	7,26	7,13	7,25
Den information, der blev givet i toget	7,81	7,82	7,77	7,84
Togets overholdelse af køreplanen	8,41	8,18	7,95	8,06
Mulighed for at få en siddeplads på denne rejse	7,25	7,27	7,00	6,94
Togpersonalet	8,16	8,17	8,09	8,21
Togets generelle standard	7,78	7,70	7,50	7,63
Indvendig rengøring i toget	7,64	7,52	7,45	7,68
Rejsetiden for denne rejse	7,70	7,42	7,34	7,57
Rengøring på stationen	6,66	6,70	6,66	6,90
Sum /Gnst.	7,69	7,59	7,46	7,60

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

• Generelt om klager

DSB's rejseregler indeholder klagevejledning for kunder.

• DSB's kundecenters behandling af klager

DSBs Kundecenter håndterede 38.698 klager relateret til Fjern- og regionaltog i 2014. Dertil kommer 12.374 henvendelser vedrørende kontrolafgifter i Fjern- og regionaltog.

Klager på indlandsrejser blev besvaret inden for 14 dage, hvilket er den samlede svartid for håndtering af klager vedrørende både S-tog og Fjern- og regionaltog. Målet var 8 dage. I 2013 var resultatet 8,2 dage. Resultat i 2014 skyldes større end forventede volumen i perioder af 2014 især på Ungdomskort og kontrolafgifter. Klager på Rejsekortsager blev besvaret på 9 dage (2013: ingen måltal), hurtigere end målsætningen på 10 dage. Tallet er igen samlet for S-tog og Fjern- og regionaltog. Svartiden på udlandssager er på 18 dage (2013: 14,2 dage), langt hurtigere end målsætningen på 30 dage, som er internationalt aftalt.

• 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 på grund af forsinkelser

Rejsegarantien er for kunder på fjern- og regionalstrækninger opdelt i en basisgaranti og en pendlergaranti. Jf. kontrakten mellem Transportministeriet og DSB, rapporterer DSB hvert kvartal til Transportministeriet om godtgørelser som følge af rejsegarantien.

Baggrunden for de væsentligt lavere beløb i 2014 er især, at rettidigheden i 2014 var væsentligt højere rettidighed i 2014 end i 2013, og at der i 2013 var to voldsomme storme (Bodil og Allan), der udløste en stor mængde rejsetidsgarantigodtgørelser. I 2014 blev tilbagebetalingen som følger:

Basis Rejsetidsgaranti

Der blev i 2014 i alt udbetalt 5,4 mkr. i basis Rejsetidsgaranti i form af ny billet eller kontant kompensation. I 2013 var basiskompensationen på 9,7 mkr.

Pendlergaranti Fjern- og regionaltog

For DSB F&R var der ved udgangen af 2014 tilmeldt i alt 47.429 (2013: 44.771) personer til pendlergarantien. I alt blev der i 2014 på grund af forsinkelser på F&R udbetalt 0,54 mkr. (2013: 2,1 mkr.) i godtgørelse til pendlerne.

Det skal i øvrigt bemærkes, at det fremgår af DSB's rejseregler, at rejser med tog er omfattet af den til enhver tid gældende lov om jernbane, og af Passagerrettighedsforordningen, EU Forordning 1371/2007 af 23. oktober 2007. Rejseregler er at finde på DSB's hjemmeside.

6. Assistance til handicappede og bevægelseshæmmede personer

• DSB's service til handicappede kunder

På DSB's hjemmeside er der information om de tilbud DSB har til handicappede kunder. Man kan bestille handicapservice, enten direkte på hjemmesiden eller ved at ringe til DSB. Billetter kan afhentes på nogle stationer eller kan tilsendes når de bestilles i god tid. Man kan få assistance til at få kørestole med i toget eller som kunde med et syns- eller psykisk handicap få hjælp til at komme ind eller ud af toget ved forudgående bestilling.

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-toget. Og video med en blind, der er på tur i S-toget.
- Materiale om udviklingsprojektet om et standard ledeliniekoncept til brug for Banedanmark, DSB S-tog og DSB.

DSB udgiver sammen med de øvrige tog operatører brochuren "Handicapservice". Der vejleder kunder med nedsat mobilitet ved rejser med tog og bus, http://www.dsb.dk/Global/Produkter_og_services/PDF/Handicapservice_2015.pdf.

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

DSB har i en periode 2003 - 2013 en gang årligt fremsendt en redegørelse til Folketingets Ombudsmand indeholdende de seneste tiltag på stationer og i tog for at forbedre tilgængeligheden for kunder med nedsat mobilitet.

• Antal handicap rejser

Antal solgte ledsagerbilletter og assistancer i 2014 var på 42.979. Dette er på niveau med de 42.499 i 2013.

2014	Antal
10-turs ledsager	5.300
Ledsageordning	29.784
Rejsekort - Handicap	7.630
Rejsekort - ledsager	265
Totalt	42.979