KUNDEAMBASSADØREN

1. HALVÅR 2023

Forord

Danskernes rejselyst er begyndt at vende tilbage. En undersøgelse fra Dansk Erhverv viser, at 36 pct. af danskerne svarende til 2,1 mio. i 2022 holdt sommerferie i udlandet. Mange drager fortsat sydpå med fly, men DSB's foreløbige opgørelser over solgte udlandsrejser viser, at der også er en stigende efterspørgsel på et mere bæredygtigt alternativ. Når DSB's kunder rejser med tog i Europa, er det vigtigt, at de er opmærksomme på, at der kan gælde forskellige regler for billetter og togselskabernes ansvar ved forsinkelser og togaflysninger. EU har imidlertid vedtaget ét fælles sæt af regler, som kunderne som minimum kan støtte sig til. En revision af disse regler trådte i kraft den 7. juni i år, hvilket giver kunderne lidt flere rettigheder og præciserer en række nye krav, som togselskaberne skal leve op til. I kapitel 1 omtales nogle af de væsentligste ændringer, der har betydning for togrejser både i Danmark og i udlandet.

Desværre er det ikke altid helt let for DSB's kunder at få det fulde overblik over deres rettigheder og ansvar. Som beskrevet i kapitel 5, er der ganske mange relevante dokumenter og hjemmesider, som skal besøges. Omfanget og kompleksiteten i de forskellige regel- og vejledningsdokumenter er betydelige. Blandt de danske trafikselskaber arbejdes der på flere områder for at gøre det lettere at være kunde i den kollektive trafik. Et oplagt område at inddrage i dette arbejde kunne være at give den kunderettede kommunikation vedrørende regler, vejledninger og services, som trafikselskaberne selv står for, et serviceeftersyn. Vigtig information bør være tilgængelige, dér hvor kunderne naturligt vil orientere sig, og det er næppe i lange juridiske vejledningsdokumenter.

I denne halvårsrapport kan to meget positive tendenser noteres. For det første afspejles den stigende rejselyst ikke i klagestatistikken, hverken hos Kundeambassadøren eller Ankenævnet for Bus, Tog, og Metro. Som det fremgår af kapitel 2 og 4, ligger antallet af klager begge steder under niveauet for 2022. I Ankenævnet endda væsentligt under. Da niveauet for klager i DSB Kundeservice ikke er faldet tilsvarende, må det betyde, at kunderne i højere grad end tidligere stiller sig tilfredse med afgørelserne derfra.

Den anden gode nyhed er, at antallet af anbefalinger fra Kundeambassadøren, der ikke gennemføres indenfor den fastsatte tidsfrist, er faldet. Som det fremgår af kapitel 3, har DSB i første halvår gennemført i alt otte formelle anbefalinger, hvoraf de fire havde en overskredet frist. Kundeambassadøren har i samme periode haft dialog med afdelinger i DSB om i alt ti nye formelle anbefalinger. DSB har accepteret otte og delvist accepteret to.

Rigtig god læselyst!

Kundeambassadør
Lone Fruerskov Andersen

Indhold

Kronik – Nye rettigheder for togrejsende ... 4

Nøgletal 6

Anbefalinger 11

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro 19

Dilemma – Vejledning eller vildledning 20

Europa har blæst til kamp for den grønne omstilling og en af de sektorer, der kan få størst betydning for, om de ambitiøse klimamål nås, er transportsektoren. Især toget kan her komme til at spille en særlig rolle. Det er derfor positivt, at efterspørgslen på togrejser er stigende - især på de lidt længere rejser.

De europæiske togvirksomheder har taget handsken op og udbyder i stigende grad nye rejsetilbud også på tværs af landegrænser. Det har fx længe været muligt at rejse direkte fra Stockholm til Hamborg, og i maj åbnede en ny nattogsrute mellem Berlin og Bruxelles. På dsb.dk kan kunderne finde mange flere muligheder for at koble sig op på det varierende udbud af sammensatte rejser i Europa og de forskellige former for udlandsbilletter. For at imødekomme den stigende danske efterspørgsel på udlandsrejser har DSB over sommeren øget kapaciteten på afgangene til Hamborg med ca. 200 billetter pr. afgang ved at gøre brug af tyske IC1 tog.

Bagsiden af medaljen af den stigende lyst til at rejse med tog ud i Europa er, at kunderne skal være opmærksomme på, at der kan gælde forskellige regler for billetter, og togvirksomhedernes ansvar ved forsinkelser eller togaflysninger afhænger af, hvilken operatør der rejses med. Derud over kan der være nationalspecifik lovgivning eller trafikaftaler, som regulerer kundernes rettigheder – i Danmark er fx DSB-kundernes Rejsetidsgaranti for indenlandske rejser fastsat i trafikkontrakten med Transportministeriet.

Der har dog siden 2007 været ét fælles sæt af regler for de rettigheder, som europæiske togrejsende som minimum kunne støtte sig til fx krav til oplysninger forud for billetkøb, information og assistance under vejs på rejsen, herunder i forbindelse med forsinkelser eller togaflysninger. Disse regler har været under revision, og en ny EU-forordning for jernbanepassagerers rettigheder trådte i kraft den 7. juni 2023. Forordningen har direkte retskraft i medlemslandene. Det betyder bl.a., at medlemslandene ikke må vedtage love, og jernbanevirksomheder ikke opstille regler, som stiller kunderne ringere end de rettigheder, som forordningen giver kunderne. Kunderne må dog godt stilles bedre, som det fx sker i forbindelse med DSB's basis Rejsetidsgaranti for indlandsrejser, der udløses allerede, når en kunde bliver 30 minutter forsinket på sin rejse. I henhold til EU-forordningen har kunderne først krav på Rejsetidsgaranti efter 60 minutters forsinkelse.

Den nye EU-forordning giver som udgangspunkt kunderne lidt flere rettigheder og præciserer en række nye krav, som jernbanevirksomhederne skal leve op til. På mange af områderne levede DSB, allerede før den nye forordning trådte i kraft, op til kravene. Det gælder fx mulighed for bestilling af handicap assistance 24 timer før afrejse (for rejser i Danmark tilbyder DSB handicapassistance inden for 12 timer før afrejse) og kapacitet til medtagning af mindst fire cykler pr. togsæt. Der er imidlertid visse ændringer, som også giver DSB's kunder flere rettigheder både på rejser i Danmark og i udlandet.

Der indføres et nyt begreb, gennemgående billetter, der giver kunderne ret til Rejsetidsgaranti, kompensation og assistance for den samlede togrejse, hvis rejsen er købt i én handelstransaktion og involverer et eller flere togskift, som gennemføres i umiddelbar forlængelse af hinanden. Kunderne skal forud for købet oplyses om, hvorvidt der er tale om en gennemgående billet eller ej. Der er nemlig fortsat en mulighed for, at operatører kan lade være med at udbyde gennemgående billetter, og det benytter en række jernbanevirksomheder i Europa sig fortsat af. Omfatter rejsen billetter til disse jernbanevirksomheder, kan kunderne fx opleve kun at have krav på Rejsetidsgaranti for en del af rejsen. I Danmark er de fleste billetter gennemgående, men DSB-kunder, der rejser til udlandet, skal være meget opmærksomme på, om hele rejsen er omfattet af reglerne for gennemgående billetter. Disse oplysninger findes både i handelsbetingelserne, på DSB's hjemmeside og på den billet eller billetkvittering, som kunderne modtager ved udlandskøb.

Kundernes muligheder for at orientere sig bedre om de forskellige billetprodukter og priser styrkes ligeledes, idet jernbanevirksomheder og billetudstedere nu forud for rejsen skal oplyse kunderne om betingelser for alle tilgængelige billetter for

en given rejse med fremhævelse af de billigste billetpriser. I lyset af de mange eksisterende billettilbud til DSB's kunder er dette en tiltrængt hjælpende hånd.

Opstår der trafikforstyrrelser i form af forsinkelser eller togaflysninger, har kunderne nu krav på indenfor 100 minutter efter den planlagte afgang at få oplysninger om, hvordan de kan komme videre, fx om der er bestilt togbus, hvornår næste togafgang forventes, eller om der er andre rejsemuligheder. Kan DSB ikke levere sådanne oplysninger, har kunderne mulighed for selv at finde rejsemuligheder på lignende vilkår og få nødvendige og rimelige udgifter i den forbindelse refunderet af DSB. Kunderne skal dog være opmærksomme på, at det kun gælder udgifter til transport på tilsvarende niveau fx en anden togoperatør, bus, Letbane eller Metro. EU-forordningen giver ikke ret til refusion af udgifter til fx taxa eller leje af bil.

Den nye EU-forordning har et helt kapitel, der beskriver særlige rettigheder for personer med handicap eller nedsat mobilitet. Heri beskrives en række services, som skal stilles til rådighed for denne kundegruppe, som fx mulighed for under rejsen at blive ledsaget af en medhjælper til en særlig takst eller en hjælpehund og mulighed for indenfor 24 timer at kunne bestille assistance til ud- og indstigning af toget. DSB-kunder, der rejser til udlandet, skal dog være opmærksomme på, at forordningen giver mulighed for en overgangsordning indtil 30. juni 2026, hvor fristen for bestilling af assistance kan være op til 36 timer før afgang. Forordningen stiller også krav til, at det personale, der yder handicapassistancen, skal modtage kurser i, hvordan de bedst muligt kan imødekomme behovene hos personer med handicap eller nedsat mobilitet. Endelig stilles der krav om, at personer med handicap skal have adgang til en tilgængelig måde at få rejseoplysninger og købe billetter på, hvilket bl.a. betyder adgang til en salgskanal, der lever op til EU's standarder for handicaptilgængelighed.

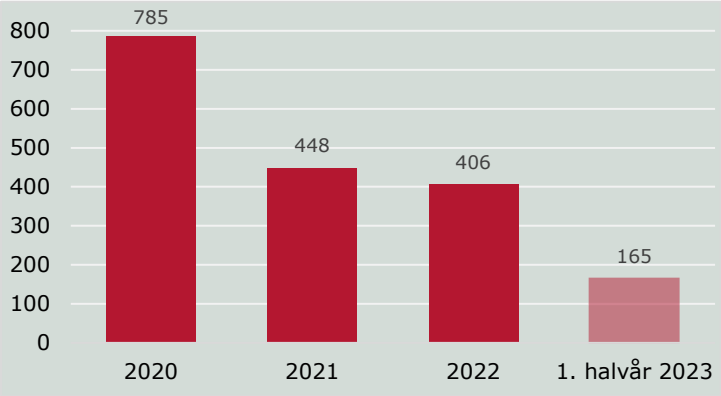
Et andet nyt selvstændigt kapitel i forordningen omhandler kapacitet til medtagning af cykler og rettigheder for rejsende med cykler. Jernbanevirksomhederne skal senest den 7. juni 2025 sikre, at der mindst er fire pladser til cykler pr. togsæt (gælder dog kun for nyindkøbte eller ombyggede tog), og er der på en konkret afgang krav om pladsreservation, skal der også være mulighed for at reservere plads til at medtage en cykel. For DSB-kunder, der rejser med cykel i Fjern- og Regionaltog, hvor der er krav om en cykelpladsbillet, er det relevant at være opmærksom på, at den nye forordning ved forsinkelser eller togaflysninger giver kunden ret til at afvente næste togafgang, hvor cyklen kan medtages og på det grundlag få Rejsetidsgaranti for både egen billet og cykelpladsbilletten – hvis kunden forsinkes.

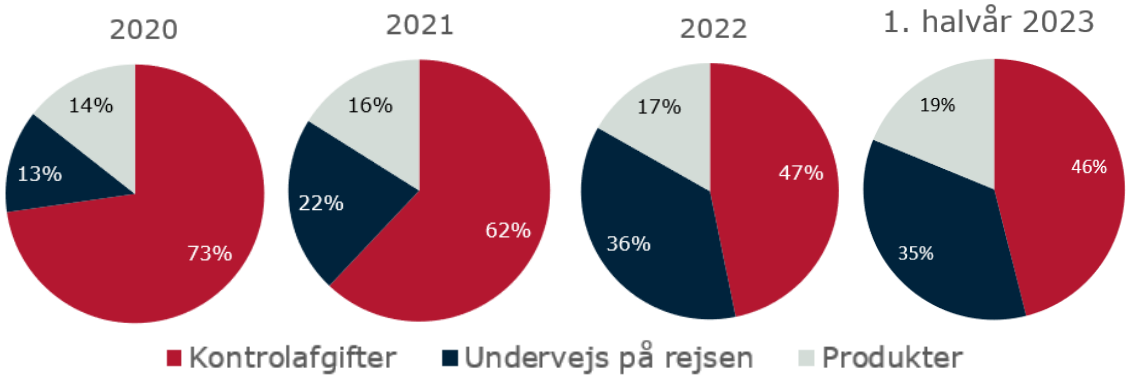
Dette er et udpluk af nogle af de væsentligste ændringer i forhold til den tidligere version. Den nye EU-forordning, som er et omfattende juridisk papir på 52 sider, indeholder en række andre og mindre justeringer. Efter forordningens vedtagelse i 2021 nedsatte DSB derfor en intern arbejdsgruppe, der har samarbejdet med de ansvarlige afdelinger på tværs af DSB for at sikre, at relevante processer og procedurer blev justeret til at kunne håndtere kundernes nye rettigheder. Den nye EU-forordning for jernbanepassagerers rettigheder kan læses i sin helhed her EUR-Lex - 32021R0782 - EN - EUR-Lex (europa.eu)

Hvor mange klager

Fald i klager til Kundeambassadøren
I første halvdel af 2023 har Kundeambassadøren modtaget færre kundeklager end i de foregående år. Der har ikke været et tilsvarende fald i klager til DSB Kundeservice, hvor niveauet er status quo.

Fakta for 1. halvår 2023
80,4 mio. rejser
32.340 klager til DSB
165 klager til Kundeambassadøren
3 klager til Ankenævnet





- Kontrolafgifter udgør fortsat den overvejende andel af klagerne til Kundeambassadøren, men er faldende. Der er især sket et fald i klager fra kunder, der benytter Rejsekort. Disse kunder klager i mindre grad end tidligere over en afgørelse fra DSB Kundeservice.
- Klager i kategorien "Undervejs på rejsen" udgør dog fortsat også en betydelig andel, hvilket hovedsageligt er klager i forbindelse med en forsinkelse. Dette skal givetvis ses i lyset af et halvår med omfattende sporarbejde og en udfordret kundepunktlighed i Fjern- og Regionaltrafikken.
- Klager over DSB's produkter har over de seneste år været let stigende – der ses ikke at være et enkelt produkt, der driver denne udvikling, og typerne af klager varierer.
- Færre klager til Kundeambassadøren indikerer, at flere kunder er tilfredse med en afgørelse fra DSB's Kundecenter.

Hvilken billettype giver oftest kunden problemer, som resulterer i 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 gyldig billet til rejsen, inden de stiger på tog, bus eller Metro. Trafikselskaberne er på den anden side ansvarlige for at tilbyde kunderne let, enkel og uhindret adgang til at købe billet.

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.

2020	2021	2022	1. halvår 2023
Rejsekort (35%)	Rejsekort (38%)	Rejsekort (28%)	Mobilbillet/Apps (32%)
Mobilbillet/Apps (20%)	Mobilbillet/Apps (23%)	Mobilbillet/Apps (22%)	Rejsekort (17%)
Ungdomskort (9%)	ID-tyveri (7%)	Orange (10%)	Ungdomskort (12%)

Mobilbillet/Apps

I disse sager var den primære årsag til, at der blev udstedt en kontrolafgift til kunden, at:

- billetten var købt i toget
- der var købt for få zoner til rejsen

En mobilbillet er først gyldig, når den er leveret til kundens telefon inden ombordstigning. Er billetten købt på vej ind i toget eller i toget, vil der ved billetkontrol blive udstedt en kontrolafgift.

Rejsekort

Årsagen til, at kunden i denne type af sager blev pålagt en kontrolafgift, var helt overvejende, at kunden ikke fik checket ind og dermed ikke havde billet til rejsen. Dette skyldes, at:

- saldoen på Rejsekortet var for lav til, at check ind kunne gennemføres
- check ind ekstra var ikke lykkedes for kunden
- der skete en fejl ved check ind fx, at Rejsekortet blev kørt for hurtigt forbi standerens blå punkt.

Ungdomskort

I disse sager blev kunden oftest pålagt en kontrolafgift, da Ungdomskortet var udløbet.
Ungdomskort er et Pendlerkort, som kunden kan vælge at få leveret på App eller tilsendt med posten som et plastikkort. Det er oplyst både i Appen og på plastikkortet, hvornår det udløber.

Ungdomskort

Studerende og unge mellem 16-19 år kan blive godkendt til at købe Ungdomskort, som er et Pendlerkort, der kan benyttes til rejser mellem hjem og studie samt i hele det takstområde, hvor den unge bor. Ungdomskort sælges med betydelig rabat, og derfor kræver det en godkendelse at købe dette produkt. Efter godkendelse hos Uddannelses- og Forskningsstyrelsen kan der bestilles Ungdomskort hos DSB til rejser mellem takstområder samt til rejser i Takstområde øst (Sjælland+øer).

Det er kun muligt at foretage sin bestilling online, og med MitID. Første gang der bestilles Ungdomskort, sker bestilling til hele godkendelsesperioden – typisk en periode på 3 år. Ved bestillingen kan der vælges levering af Ungdomskort fra 30-90 dage. Efter den første bestilling sker leveringen automatisk herefter i hele godkendelsesperioden, ved at DSB inden udstedelse af det næste kort kræver betaling fra kunden – en slags abonnementsordning på Pendlerkort.

Hvis der opstår problemer i forbindelse med betalingen, bliver det kommende kort annulleret, og der sendes en besked til kunden om, at der skal genbestilles. Hvis den unge ikke er opmærksom på dette og ikke får fornyet sit Ungdomskort, vil der ved billetkontrol blive udstedt en kontrolafgift.

Når rejsen ikke går som planlagt

2023 (jan. – jun.)	Kundepunktlighed	Operatørpunktlighed
Fjern & Regionaltog	62(mål:75)	87,4(mål:94,1)
S-tog	94,8(mål:92,4)	99,9(mål:97,5)

75 % af klagerne i denne katogori er afstedkommet af, at kunden blev forsinket.

2020	2021	2022	1. halvår 2023
Rejsetidsgaranti (23%)	Rejsetidsgaranti (35%)	Erstatning pga. forsinkelse (49%)	Erstatning pga. forsinkelse (22%)
Sporarbejde (16%)	Erstatning pga. forsinkelse (24%)	Rejsetidsgaranti (22%)	Rejsetidsgaranti (22%)
Erstatning pga. forsinkelse (11%)	Kundeservice (8%)	Kundeservice (5%)	Kapacitet/plads i toget (5%)

Erstatning

Ved akutte forsinkelser og aflysninger henviser DSB til næste mulige togforbindelse, anden offentlig transport eller togbusser. Der er dog kunder, der på eget initiativ vælger at tage en taxa, som DSB i langt de fleste tilfælde afviser at erstatte udgifterne til.

Rejsetidsgaranti

I denne klagekategori er kunden typisk ikke tilfreds med det beløb, de har modtaget i Rejsetidsgaranti fra DSB. For indlandsrejser kompenseres kunden efter en forsinkelse på 30 minutter. Som noget nyt er der modtaget flere klager i forbindelse med forsinkelser på en udlandsrejse. På udlandsrejser gives der kompensation efter en forsinkelse på 60 minutter. For udlandsrejser kan der også være situationer, hvor DSB kun udbetaler Rejsetidsgaranti for en del af rejsen. Dette er i overensstemmelse med de gældende juridiske retningslinjer, men kan være svært for kunden at forstå, når billetten er købt hos DSB.

Kapacitet

I disse sager klagede kunderne blandt andet over, at de ikke kunne benytte den købte pladsbillet, da den togvogn, de havde plads i, ikke var med. Når DSB må lade en togvogn udgå, vil kunden få tilbagebetalt den ubenyttede pladsbillet. Nogle kunder forventer dog at få hele rejsen refunderet, da de ikke fik de bestilte pladser og i nogle situationer måtte stå op undervejs.

Plads i toget

Det fremgår af de fælles landsdækkende rejseregler, at en DSB standardbillet ikke giver adgang til en bestemt afgang, der garanters ikke en siddeplads, og billetten kan benyttes til én valgfri afgang på gyldighedsdatoen. Med denne åbne adgang til DSB's tog, er der mulighed for at rejse med, selvom alle pladser er optaget, men det betyder også, at kunden risikerer at skulle stå op i toget.

I første halvår har der været nogle situationer, hvor DSB måtte køre med færre togvogne end planlagt: En nedfalden køreledning på Sjælland, strejke blandt DSB's personale og sporarbejde. Disse hændelser gav ud over klager over forsinkelser også anledning til klager over manglende plads i toget.

Når der er akutte forsinkelser eller andre ændringer til rejsen, kan kunden vælge helt at annullere rejsen og få billetten tilbagebetalt. Vælger kunden at gennemføre rejsen under de ændrede forhold, skal der betales for billet til rejsen – også selvom rejsen ikke forløb som planlagt og forventet.

Kommer kunden til at stå op på rejsen, berettiger dette ikke til en reduktion i billetbetalingen. Har kunden betalt for en plads, der ikke kan benyttes, vil pladsbilletten blive tilbagebetalt, og er der forsinkelser på mere end 30 minutter, vil DSB kompensere kunden ved at udbetale Rejsetidsgaranti.

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

Top 3 salgskanaler

1. Rejsekort (37%)
2. DSB App (27%)
3. Netbutikken (9%)

2020	2021	2022	1. halvår 2023
Rejsekort (27%)	Rejsekort (33%)	Rejsekort (24%)	Rejsekort (26%)
Rejsepas (11%)	Ungdomskort (18%)	Ungdomskort (19%)	Orange, Pendlerkort, std. billet (13%)
Orange/Ungdomskort (10%)	Mobilbillet/Apps (11%)	Orange (10%)	Ungdomskort (10%)

Rejsekort

Når der klages over et Rejsekort, er årsagen oftest, at kunden har haft problemer med betaling for optankninger til kortet. I disse sager har kunden overset eller misforstået de betalingsopkrævninger, DSB har sendt til dem med posten, hvorfor sagen er overleveret til et eksternt inkassofirma. Det er i disse sager ofte ulogisk for kunden, at de kan se en positiv saldo på deres Rejsekort og samtidig skylde DSB penge.

Der er også kommet klager fra kunder, der havde fået deres Rejsekort spærret på grund af for mange glemte check ud.

Orange, Pendlerkort og Standardbillet

Orange: I denne kategori klager kunderne over de særlige vilkår, der gælder for Orangebilletter: Fx at billetten skal benyttes til en fast togafgang, og at billetten ikke kan ændres eller tilbagebetales.
Pendlerkort: Disse klager vedrører afvisning på tilbagebetaling.
Standardbillet: Også disse sager handler om afslag på tilbagebetaling.

Ungdomskort

I disse sager blev der bl.a. klaget over:

- Spærring for muligheden for at købe Ungdomskort hos DSB på grund af mistanke om misbrug
- Manglende mulighed for at købe Ungdomskort hos DSB for bosatte på ikke brofaste øer

Pendlerkort

DSB sælger forskellige typer af Pendlerkort, der er omfattet af forskellige regelsæt for tilbagebetaling. Pendlerprodukterne sælges med betydelig rabat og under forudsætning af, at kunden køber billet til minimum 30 dage og til samme rejserute - ved delvis tilbagebetaling vil rabatfordelen derfor også mindskes.

Følgende regler gælder for delvis tilbagebetaling for de Pendlerkort, der kan benyttes til rejser med DSB:

DSB Pendlerkort
DOT Pendlerkort
Ungdomskort
Rejsekort Pendler

Det er gratis at få Pendlerkortet tilbagebetalt, hvis dette sker inden gyldighedsstart. Er gyldigheden startet, fratrækkes et beløb svarede til 8 dage ved delvis tilbagebetaling.

Pendler20 - Det er gratis at få Pendlerkortet tilbagebetalt, hvis dette sker inden gyldighedsstart af de 60 dage. Er gyldigheden startet, fratrækkes et beløb svarede til 5 dage ved delvis tilbagebetaling. Efter gyldighed i 60 dage kan ubrugte "klip" ikke tilbagebetales.

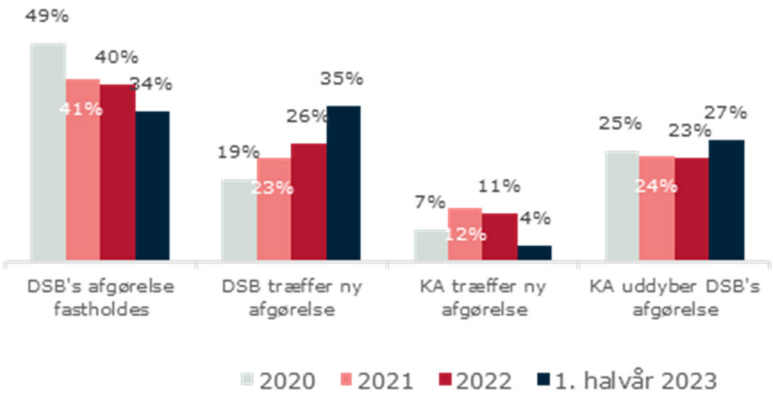
Erhvervskort – købes til et helt år og kan kun tilbagebetales ved jobskifte, barsel eller jobophør.

Pensionistkort – Et Pensionistkort er gyldigt i 3 måneder. Pendlerkortet kan delvist refunderes efter følgende takster:

Benyttet	Tilbagebetaling
1-30 dage	2/3 af købspris
31-60 dage	1/3 af købspris
61 dage eller mere	Ingen

Det fik kunderne ud af at klage

39% fik helt eller delvist medhold
Langt hovedparten af disse kunder klagede over en forsinkelse, at være blevet pålagt en kontrolafgift eller over manglende mulighed for tilbagebetaling af billetten.



Hvem har ret?

Grundlaget for at afdække de konkrete omstændigheder i en klagesag er de faktuelle informationer, som kunden bidrager med i klagen, en udtalelse fra den medarbejder, der var til stede i toget og især de faktuelle oplysninger, som er registreret i DSB's forskellige systemer. Eksempelvis tidspunktet for togafgang, hvornår købte kunden billet, hvor lang tid blev kunden forsinket, hvilke informationer gav DSB på skærme og højtalere mv. Hvis der er uenighed om, hvad der konkret skete på rejsen, og dette ikke kan afgøres ud fra de faktuelle informationer, DSB har adgang til, kan det være nødvendigt at afgøre sagen til kundens fordel, da en afgørelse ikke kan baseres på formodninger og antagelser.

Eksempelvis blev kontrolafgiften i en Ankenævnssag anlagt mod Movia frafaldet, da det ikke var muligt at afgøre, hvad der konkret var sket i bussen. Da det påhviler trafikselskaberne at dokumentere, at en kontrolafgift er berettiget pålagt, må kontrolafgiften i sådan en situation annulleres.

Kontrolafgift – kunden fik medhold

En kunde var blevet pålagt en kontrolafgift, da der ved billetkontrol var forevist et udløbet Ungdomskort. Kunden klagede efterfølgende til DSB og oplyste, at han ikke havde været ude at rejse med toget den dag, afgiften var udstedt, og der derfor måtte være sket en fejl. Kontrolafgiften blev fastholdt, da det blev vurderet, at kunden måtte være den rette modtager af kontrolafgiften, da der var vist et udløbet Ungdomskort i toget med kundens navn og foto.

Kundeambassadørens gennemgang af sagens dokumentation viste, at kunden faktisk havde et gyldigt Ungdomskort, som dog ikke var forevist ved kontrollen i toget. Da dette kort var gyldigt til den pågældende rejse, var der ikke belæg for at fastholde kontrolafgiften – der var betalt for rejsen.

Kontrolafgift – kunden fik ikke medhold

Da kunden ved billetkontrol foreviste et udløbet Ungdomskort, blev der udstedt en kontrolafgift. Kunden klagede efterfølgende til DSB Kundeservice og anmodede om, at afgiften blev annulleret, da han var utilfreds med, at han ikke havde fået en sms eller mail om, hvornår Ungdomskortet udløb.

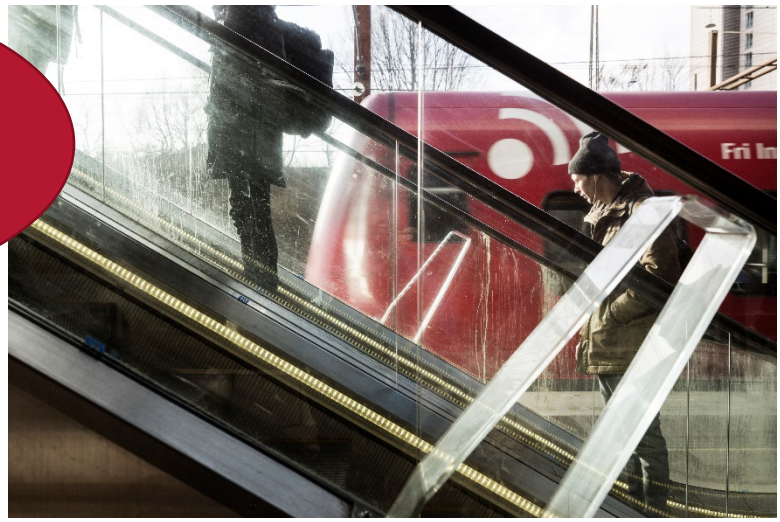
DSB fastholdt kontrolafgiften, da udløbsdatoen fremgik af selve Ungdomskortet, og da det var kunden selv, der ved onlinebestillingen havde valgt gyldighedsstart og -slut for Ungdomskortet.

DSB var berettiget til at fastholde kontrolafgiften, da det er kundens eget ansvar at være opmærksom på, hvornår Ungdomskortet udløber. Har kunden glemt at få bestilt et Ungdomskort, skal der købes andre billettyper til perioden uden Ungdomskort.

Anbefalinger – for 1. halvår 2023

Kundeambassadørteamet arbejder på daglig basis med medarbejdere og ledere i DSB om konkrete kundeklager. Dette arbejde udmønter sig indimellem i principielle anbefalinger til DSB om ændringer eller tilpasninger i DSB´s produkter og services.

Der er for halvåret afleveret ti anbefalinger til DSB. DSB har accepteret otte anbefalinger og delvist accepteret to.



Overgangstid på Københavns Hovedbanegård ifm. Orange billetter

Kundeambassadøren kan konstatere, at det for kunder, der rejser på Kystbanen, vil give mere fleksibilitet, såfremt der kan vælges lidt længere skiftetid på Københavns Hovedbanegård (KH), når kunden rejser videre med en Orange billet. Som standard tilbydes 5-6 minutter, dette kan ikke ændres.

For rejser med S-toget til og fra KH på Orange billetter, er det muligt at rejse op til 30 minutter før og efter tilslutningstoget. Det gør det mere fleksibelt for de kunder, der ankommer til KH med et S-tog.

Denne information har hidtil ikke været tilgængelig på DSB´s hjemmeside, men i forbindelse med dialog om denne anbefaling, er dette nu tilføjet.

Kundeambassadøren anbefaler, at der findes en løsning for de kunder, der rejser med Kystbanen og skal skifte på KH med Orange billetter, så disse kunder kan vælge/tilbydes en mere fleksibel overgangstid på KH.

DSB har accepteret anbefalingen, som er implementeret i Q2 2023.

Rejsekort - Faktura i e-Boks
Både Kundeambassadøren og Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har gennem flere år modtaget et betydeligt antal klager fra kunder, der på grund af en ubetalt gæld til DSB for optankning til deres Rejsekort, var endt i et eksternt inkassoforløb.

Nogle kunder oplyser, at de aldrig har modtaget DSB's rykkere med posten - og derfor ikke havde kendskab til den eksisterende gæld.

I Ankenævnet har DSB fået medhold i sådanne sager, da den interne procedure for afsendelse er fulgt, og rykkerskrivelserne ikke er modtaget retur. DSB kan dog ikke dokumentere, at kunderne rent faktisk har modtaget eller set rykkerskrivelserne fra DSB.

Kundeambassadøren anbefaler, at DSB ændrer praksis, så betalingspåmindelser vedrørende gæld for optankning til et Rejsekort fremsendes til kunden i e-Boks – dette vil sikre, at både afsendelse og modtagelse kan dokumenteres.

DSB har accepteret anbefalingen – der er sendt et udviklingsønske til Rejsekort. Forventet implementering Q1 2024.

Prisoplysninger på Rejseplanen
Prisen på en rejse med offentlig transport kan variere afhængig af benyttet salgskanal og produktvalg. Bl.a. udbyder DSB Orange/-Fri billetter, som kun sælges i DSB's egne salgskanaler, som ofte er det billigste alternativ. Andre trafikselskaber sælger også selskabsspecifikke produkter med rabat. Et overblik over billetalternativer og priser får kunderne til dels på Rejseplanen, hvor flere billettyper og priser præsenteres for kunden.

Det må formodes, at de fleste kunder efterspørger den billigst mulige billet til rejsen. Den valgte sortering og visning af billetmuligheder på Rejseplanen fremhæver dog ikke det billigste billetalternativ.

Den 7. juni 2023 trådte en revideret EU-forordning for jernbanepassagerers rettigheder i kraft, med skærpede krav til oplysninger om billetpriser med fremhævelse af det billigste alternativ.

Kundeambassadøren anbefaler, at DSB tager initiativ til at sikre en tydeligere og umiddelbar tilgængelig information af det billigste billetalternativ til den søgte rejseforbindelse.

DSB har accepteret anbefalingen – der er sendt et udviklingsønske til Rejsekort. Forventet implementering Q4 2023.

Ændringer i perioder for forudbestilte Ungdomskort
På bestillingsportalen mitungdomskort.dk er der kunder, der har vanskeligt ved at få ændret perioderne på deres Ungdomskort, når de har behov for det.

Når en kunde ønsker at forkorte eller forlænge perioden på et Ungdomskort, skal ALLE forudbestilte Ungdomskort have ændret gyldighedsperioden manuelt af kunden. Ungdomskort-systemet kan ikke håndtere dette automatisk ved fx at forskubbe gyldighedsstart på forudbestilte kort.

Denne problemstilling giver anledning til en del telefonopkald til Kundecenteret fra kunder, der har brug for hjælp.

Kundeambassadøren anbefaler,
at DSB sikrer, at det bliver nemmere for kunden at foretage ændringer af perioderne i Ungdomskortsystemet.

DSB har accepteret anbefalingen
Forventet implementering Q1 2024

Rejsesøgning i Netbutik Udland
Ved køb af udlandsrejser i DSB's Netbutik har kunderne mulighed for at vælge flere søgemuligheder fx skiftetider ved rejser med et eller flere skift og direkte forbindelser uden skift. Denne mulighed vises dog i bestillingsflowet, inden kunden har kendskab til mulige rejseplaner, og det er på siden, hvor rejseplanen vises, ikke muligt at foretage ændringer i valgte søgekriterier.

Der gives i bestillingsflowet ikke tydelig vejledning om, hvordan kunden kan vælge og evt. justere de valgte søgekriterier og dermed få de ønskede skiftetider mv.

Kundeambassadøren anbefaler, at DSB sikrer klar og tydelige hjælpe/støtte-tekst i Netbutik Udland, for ændring af overgangstider mv. ved rejser med et eller flere skift.

DSB har accepteret anbefalingen,
som er implementeret i Q2 2023

Køb af billetter fra Hovedstaden til Sydsverige
Når kunder forsøger at købe en billet i DSB´s billetapp fra Hovedstadsområdet til Sydsverige, oplyser appen, at der er 'lukket for salg' på samtlige afgange. Denne tekst kan misforstås, da kunderne kan opfatte det som om, der er udsolgt.

For rejser fra Hovedstadsområdet til Sydsverige med Øresundstog kan disse billetter kun købes i DSB billetautomat eller i DSB Salg og Service/7-Eleven.

I Netbutikken er teksten mere præcis: 'din valgte rejse kan desværre ikke købes her'.

Kundeambassadøren anbefaler, at det i bestillingssflowet i DSB´s billetapp bliver tydeligere for kunden, at denne billet ikke er sat til salg i denne kanal.

DSB har accepteret anbefalingen.
Forventet implementering Q3 2023.

Rejsekort - automatisk ændring af kundetype
Da kundens alder er registreret i Rejsekorts systemer, opdateres kundetypen automatisk fra barn til voksen for personlige Rejsekort. Det tilsvarende sker dog ikke for kunder med et Rejsekort pendler/pendler-kombi.

Her adviseres der manuelt på mail om, at kundetypen skal ændres fra barn til ung/voksen. Nogle kunder er ikke opmærksomme på varslingen fra Rejsekort. Fornyr kunden sin periode på et Rejsekort pendler med kundetypen barn, er dette muligt – også selvom kunden er fyldt 16 år.

Kunder, der er fyldt 16 år og rejser med et Rejsekort pendler – barn, vil ved billetkontrol blive pålagt en kontrolafgift.

Kundeambassadøren anbefaler, at DSB indstiller til Rejsekort, at der arbejdes på, at kundetypen på et Rejsekort pendler/pendler-kombi automatisk ændres fra barn til ung, når kortindehaveren fylder 16 år.

Alternativt, at varslingen om at ændre kundetype, når kunden fylder 16 år, sendes til kunden i e-Boks, for herved at sikre, at kunden ser denne vigtige information.

DSB har afvist den primære anbefaling med henvisning til, at Rejseplanen pt. prioriterer drift og vedligehold over nyudvikling.

DSB har accepteret den alternative anbefaling om e-Boks varsling og har sendt udviklingsønske til Rejsekort, som også har godkendt dette og forventer implementering inden udgangen af 2024.

Information om særlige vilkår for Orange/Orange Fri billetter i Netbutikken
Kundeambassadøren kan via kundeklager konstatere, at nogle kunder misforstår reglerne for Orange og Orange Fri billetter købt i DSB´s Netbutik - og derfor får en kontrolafgift.

Ved køb i Netbutikken fremgår det ikke af produkt-oversigten, at der er særlige regler for de forskellige billettyper.

I DSB´s billetapp fremgår det allerede inden produktvalg, hvilke udvalgte særlige vilkår, der gælder for de forskellige billettyper, denne "service" kunne med fordel overføres til Netbutikken.

Kundeambassadøren anbefaler, at DSB tidligt i købsflowet i Netbutikken præciserer reglerne for køb af Orange og Orange Fri billetter.

DSB har delvist accepteret anbefalingen. De anbefalede ændringer i købsflowet vil kræve større design-ændringer, som for nuværende ikke er prioriteret, men i forbindelse med en eventuel re-design af Netbutikken, vil en tydeligere visning af produktreglerne dog blive tænkt ind i løsningen.

På kort sigt vil DSB arbejde på at tydeliggøre de links, der oplyser om billetprodukter og regler i det nuværende design, ligesom DSB vil præcisere de særlige betingelser på DSB´s hjemmeside – begge tiltag forventes implementeret Q4 2023.

DSB Appen, information ved køb af Orange billetter
I DSB's Billet App er det muligt at søge Orange-/Orange Fri billetter fra/til en station, hvor den valgte billet alligevel ikke er gyldig. Eksempelvis kan der søges og vælge billet fra en Metrostation til en togstation. Billetten vil da ikke være gyldig til den første del af rejsen med Metro, og der skal derfor foretages endnu et billetkøb - for at kunden har billet til hele rejsen.

Gyldigheden fremgår både i købsflowet og på selve billetten. Alligevel er der kunder, der overser dette og får en kontrolafgift, når de benytter en Orange-/Orange Fri billet til den del af rejsen, der er med Metro, bus, Letbane mm.

Kundeambassadøren anbefaler, at når der i DSB Appen foretages køb af Orange-/Orange Fri billetter, som ikke er gyldige til hele den søgte rejse, gøres kunden efter køb i Appen opmærksom på, at for at have billet til hele den søgte rejse, skal der foretages endnu et billetkøb, ligesom kunden informeres om, hvor manglende billet kan købes.

DSB har accepteret anbefalingen
Forventet implementering Q3 2024.

DSB Appen - fejl ved betaling
I forbindelse med betaling i DSB's Billet App, kan der af forskellige årsager ske fejl, så billetkøbet ikke gennemføres, og kunden må starte forfra med køb.

Både klager til Kundeambassadøren og henvendelser til DSB's Kundecenter viser, at der er kunder, der er usikre på, om billetkøbet er gennemført. Dette skyldes, at betaling for det ikke gennemførte billetkøb på kundens kontooversigt eller i Mobilepay, står angivet som "Reserveret".

Kunder, der af denne årsag tror, at billetkøbet er gennemført, risikerer at få udstedt en kontrolafgift eller gå glip af billige Orange-billetter, når de først på et senere tidspunkt bliver opmærksom på, at billetkøbet ikke gik igennem.

Kundeambassadøren anbefaler,
at der gives en meget tydelig information til kunden i DSB's Billet App, når en betaling fejler, og billetkøbet derfor ikke kan færdiggøres/gennemføres.

DSB har accepteret anbefalingen, dog med en anden løsning, som stiller kunden bedre. For nuværende er det ikke muligt at oplyse en eksakt implementeringsdato.

Tidligere anbefalinger

DSB har oplyst, at der er gennemført 8 anbefalinger i første halvår 2023:

Følgende anbefalinger er gennemført i første halvår 2023:

- Information i DSB Appen om, at Glemt-Kort ordningen kun kan benyttes i DSB´s tog
- Information på dsb.dk om muligheden for at få dækket udgifter til kørsel i taxa, egen bil eller anden befordring, foranlediget på kundens eget initiativ, når der er forsinkelser
- Bedre information på Rejseplanen om billetter og priser til unge
- Tydeligere information på Rejseplanen om billigste Pendlerprodukter til pensionister
- Tydeligere information til DSB 1´kunder, om at der ved indsatte togbusser ikke tilbydes DSB 1´service
- Tydeligere information til de 16-25-årige om, at de skal medbringe ID på rejser med Ung billetter
- Tydeligere hjælpe-tekst i Netbutik Udland for ændring af overgangstider mv. ved rejser med et eller flere skift.
- Information om ændring af overgangstid på Københavns Hovedbanegård ifm. Orange billetter

DSB har endvidere oplyst, at arbejdet endnu ikke er afsluttet med at gennemføre 13 tidligere accepterede anbefalinger, hvor den angivne frist for implementering er overskredet.

På denne og næste side er en samlet oversigt over disse anbefalinger:

Følgende anbefalinger er delvist gennemført

- Oversættelse af dsb.dk til engelsk, så udenlandske besøgende på hjemmesiden kan orientere sig

Følgende anbefalinger er ikke gennemført

- Uklarhed om, at et Ungdomskort først er gyldig ved downloadning i Appen
- Tydeligere vejledning på "Din rejseplan" ved køb af Orange billetter i Netbutikken
- Entydig vejledning om, hvordan der skal opdateres adresse i Ungdomskort systemet ved flytning
- Betalingsopkrævning for en kontrolafgift sendes umiddelbart efter udstedelse til kunden i e-Boks
- Information til kunden, når DSB pga. mistanke om misbrug, lukker kundens Pendlerkort i DSB Appen
- Tydeligere vejledning om, at kunden skal foretage genbestilling af Ungdomskort ifm. flytning eller studie skift

Anbefalinger vedrørende **Rejsekort & Rejseplanen** bliver først gennemført, når udviklingsopgaver prioriteres hos Rejsekort & Rejseplanen. DSB kan derfor ikke selvstændigt beslutte, om og i givet fald hvornår anbefalingerne vil blive gennemført. Anbefalinger vedrørende Rejsekort & Rejseplanen fremgår herunder.

Følgende anbefalinger er delvist gennemført

- Varsling på Check ind standere om forestående udløb af anonymt Rejsekort

Følgende anbefalinger er ikke gennemført – men DSB har indgivet udviklingsønske

- Tydeligere information om gæld for tank op til Rejsekort og enklere betalingsløsning
- Information om kundetype ved check ind

Følgende anbefalinger er ikke gennemført – DSB har endnu ikke afgivet udviklingsønske

- Tydeligere kundevejledning om 5 timers frist ved optankning af Rejsekort
- Varsling på Check ind standere og via mail ved deaktivering af ny Pendlerkort periode
- Tydeligere vejledning om tidsfrister for fornyelse af perioder på et Pendler Rejsekort

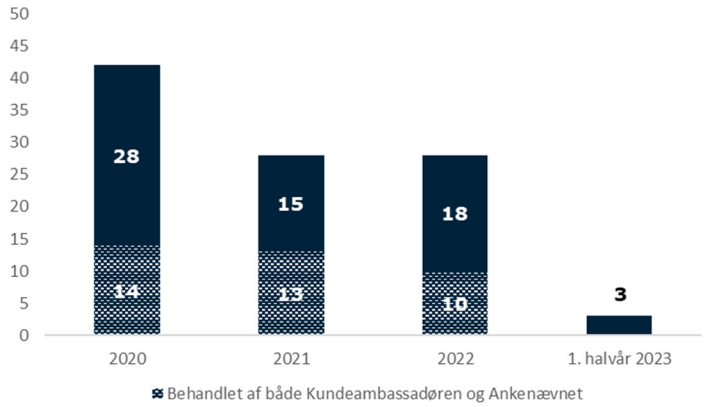
Rådgivning

Kundeambassadørteamet fungerer også som rådgiver og sparringspartner for DSB og har i dette arbejde fokus på at bidrage til konkrete løsninger til at forbedre kundernes oplevelser med DSB.

I første halvår 2023 har følgende problemstillinger været drøftet med DSB:

- Afklaring og gennemførelse af de nye krav i den kommende EU-forordning for togpassagerer - forud for ikrafttrædelse den 7. juni 2023
- Læring og eventuelle tilpasninger på baggrund af principielle afgørelser truffet af Ankenævnet
- Revision af De Fælles Landsdækkende Rejseregler
- Håndteringen af sager om formodet misbrug og snyd med billetter
- De primære udfordringer, kunderne har med forskellige billet produkter og derfor må kontakte DSB Kundeservice for hjælp og vejledning
- De udfordringer, som kunderne beder om hjælp til i forbindelse med billetkøb på DSB´s salgssteder

Når kunderne ikke er tilfredse med den trufne afgørelse fra DSB



Få klager

Sammenholdt med antal gennemførte rejser udgør klager over DSB generelt kun en lille andel hos Ankenævnet. I 2023 er der sket et markant fald i klager til Ankenævnet, som vedrører DSB.

Det klager kunderne over

- **Rejsekort** – Inkassosag pga. fejl i betaling for tank-op aftale
- **Kontrolafgift** – Ungdomskort ikke gyldigt
- **Sikkerhed** – Udgør mange rejsende en sikkerhedsrisiko?

Afgørelser

Afgørelser hvor DSB var indklaget og fik medhold

- **Kontrolafgift** – Udløbet Orangebillet vist ved billetkontrol
- **Kontrolafgift** – Orangebillet anvendt til anden forbindelse end bestilt
- **Rejsekort** – Gæld for optankning
- **Rejsekort** – Krav om dækning af gæld pga. misbrug af mistet Rejsekort

DSB's fik medhold i de fire DSB sager, Ankenævnet har behandlet i 2023.

Flere sager om DSB's Orangeprodukter

Flere kunder er blevet pålagt en kontrolafgift i bl.a. Metroen og i Movias busser, da de benyttede et af DSB's Orangeprodukter som billet. DSB's Orangeprodukter har begrænset gyldighed og er kun gyldige til rejser med DSB, Arriva, Nordjyllands Trafikselskab og Skånetrafiken. Grundet en påfaldende stigning i sager af denne type, valgte Ankenævnet at sætte særlig fokus på denne problemstilling.

Disse klagesager blev afgjort til fordel for trafikselskaberne, men i alle sager med dissens fra forbrugersiden, med den begrundelse, at informationen i DSB's billetapp ikke var tilstrækkelig tydelig, når et stigende antal kunder overser vigtig information om begrænsninger i billettens gyldighed.

For at give Ankenævnet det bedste faktuelle grundlag i disse klagesager var en repræsentant fra DSB's kommercielle enhed inviteret til at gennemgå oplysningerne til kunden i DSB's billetapp på et møde i Ankenævnet.

Dilemma – Komplekse regler og lange dokumenter – vejledning eller vildledning?

"Det skal være let at være kunde". Det er et mantra, som de fleste danske virksomheder både vil skrive under på og har lagt strategier for at kunne indfri. Således også DSB, der gennem flere år har haft fokus på at forbedre kundeoplevelsen bl.a. gennem projekter, hvor medarbejdere på tværs af organisationen har identificeret bespænd for den gode kundeoplevelse og prøvet forskellige lavpraktiske løsninger af på udvalgte stationer og strækninger. Seneste skud på stammen er oprettelsen af en portal, hvor medarbejderne direkte kan indmelde store og små ting, som gør det bøvlet at være kunde hos DSB. På DSB's intranet kan medarbejderne følge med i indmeldte og løste kundeudfordringer. Også eksternt slår DSB til lyd for at forenkle til gavn for kunderne bl.a. ved en opfordring til branchen om at luge ud i antallet af produkter og salgskanaler.

Et andet område, hvor der kunne være behov for forenklinger til gavn for kunderne, er i antallet og omfanget af de mange vejledninger og retningslinjer, som aktuelt regulerer forholdet mellem kunder og trafikvirksomheder i den kollektive transport.

For togrejsende er de relevante regler de formelle love især EU-forordningen for jernbanepassagerers rettigheder (52 sider), som er omtalt i kapitel 1, og Jernbanelovens § 14, der bl.a. giver selskaberne mulighed for at udstede kontrolafgifter til kunder, der rejser uden gyldig billet. Hertil kommer de trafikkontrakter, som fx DSB, Arriva og Skånetrafiken har med Transportministeriet, der ud over aftalen om selve driften bl.a. også indeholder bestemmelser om, hvornår og hvordan kunderne skal kompenseres ved forsinkelser og togaflysninger.

Et vigtigt supplerende dokument for kunderne at gøre sig bekendt med er De Fælles Landsdækkende Rejseregler (36 sider), hvori trafikvirksomhederne uddyber bl.a. kravene til køb og brug af billetter, hvad der kan føre til udstedelse af en kontrolafgift, service til personer med permanent eller midlertidigt handicap, medtagning af bagage, cykler, dyr mv. samt kundernes rettigheder ved driftsforstyrrelser. Det er et papir direkte rettet mod kunderne, som også danner grundlag for hovedparten af de afgørelser, som operatørerne og Ankenævnet for Bus, tog og Metro træffer i forbindelse med kundeklager.

Benytter man sig som kunde af et Rejsekortprodukt, er det også relevant at sætte sig ind i Kortbestemmelserne (24 sider), som i detaljer beskriver hvordan de forskellige Rejsekortprodukter skal bruges, hvordan kunderne kan sikre sig, at der er penge på kortet og de sanktioner, som kunderne kan risikere, hvis de fx bruger kortet forkert eller glemmer check ud for mange gange. Som en særlig service tilbydes kunderne en mulighed for efterfølgende at indmelde et glemt check ud på en særlig app eller via Rejsekorts hjemmeside. Denne mulighed uddybes i en selvstændig vejledning (12 sider), som indledes med en række juridiske definitioner, der følges op af udførlige beskrivelser af kompleksiteten ved at benytte sig af check ud vej-muligheden – en handling, som reelt tager kunden mindre end 5 minutter at udføre.

En usikkerhedsfaktor for mange kunder er sammenhængen mellem billetpriser og zonesystemer, og har man ikke fået købt billet til det korrekte antal zoner, kan det ende med en kontrolafgift. Danmark er opdelt i tre takstsystemer, der hver især bruger forskellige beregningsmåder og zonesystemer. Men også inden for de enkelte takstområder kan der gælde forskellige regler afhængig af rejsens længde, billettypen og transportmidlet. I Jylland og på Fyn er der fx forskel på prisen på en enkelt billet afhængig af, om rejsen foretages med tog eller bus, og på Sjælland kan en kort rejse i ringzoner være dyrere på hjemrejsen end udrejsen, selvom samme rute benyttes. Logikken er ikke altid let at få øje på, så DSB's kunder gør derfor sig selv en stor tjeneste ved at hente oplysninger om de relevante priser og zonesystemer på bl.a. dsb.dk og DOT's hjemmeside.

Men den kunderelevante informationssøgning stopper desværre ikke her. De forskellige operatører udbyder en række specifikke produkter, hvor kunderne skal være opmærksomme på særlige regler for brug og eventuel kompensation. Benytter man sig af disse produkter, er det derfor også en rigtig god idé at nærlæse trafikvirksomhedernes egne hjemmesider og handelsbetingelserne i forbindelse med billetkøbet, så man undgår overraskelser. For DSB-kunder er det fx vigtigt at være opmærksom på, at en Orange Fri-billet kan refunderes op til 30 minutter før afgang, at Orangebilletter ikke gælder til bus, Metro, Letbaner eller lokaltog, og at det er muligt at rejse på den næste afgang, hvis det tog, som står på Orangebilletten, er aflyst. For kunder, der over sommeren benyttede sig af et Rejsepas, er det også vigtigt at vide, at Rejsetidsgarantien ved en forsinkelse beregnes i forhold til 1/8 af billetprisen. I betragtning af antallet af trafikvirksomheder, der opererer i Danmark, kan det således blive ganske mange hjemmesider, som kunderne skal tygge sig igennem.

Forståeligt nok er det tvivlsomt om nogen – og især ikke kunderne – har overblik over, hvor mange hjemmesider og lange vejledningsdokumenter, kunderne bør sætte sig ind i for at få det fulde billede af rettigheder og pligter, når de tager på en tur med toget, bussen, Letbanen eller Metro. Nogle vil måske endda udfordre logikken i, at kunderne overhovedet skal bruge tid og kræfter på at sætte sig ind i lange juridiske papirer og komplekse regelsæt, når der samtidig eksisterer en klar målsætning om, at det skal være let at være kunde.

Kunderne skal selvfølgelig informeres om deres rettigheder og pligter, men måden, det gøres på, kunne godt trænge til et serviceeftersyn. Lovteksterne er, som de er, men i forhold til de dokumenter, som trafikvirksomhederne selv udarbejder eller har ansvar for, kunne det være relevant at se på, dels om de bidrager med nyt i forhold til de oplysninger, som allerede findes på operatørernes hjemmesider, dels om dokumenterne og den information, der ligger på hjemmesiderne, kunne gøres kortere og mindre komplekse. Hele formålet med kommunikationen til kunderne er jo at vejlede snarere end vildlede.

DSB
everton