

Administrerende direktør

## Kundeambassadørens anbefalinger på grundlag af undersøgelse af billetpriser for pensionister

Kundeambassadøren iværksatte den 17. februar 2012 en undersøgelse af billetpriser for pensionister. Baggrunden herfor var henvendelser fra kunder, massiv omtale i medierne samt henvendelse fra Ældresagen til Transportministeren vedrørende den ændring der var sket i priserne for pensionister i januar 2012.

Kundeambassadøren har gennemført en undersøgelse af udviklingen i priser for pensionister, de fejl der har været, samt den information, der er givet til kunderne både i forbindelse med introduktion af rejsekort og ved prisændringer. Undersøgelsen har været baseret på kundeforhøring, egne analyser samt dialog med produktansvarlige i DSB.

Kundeambassadøren kan på grundlag af sin undersøgelse konstatere, at der er grundlag for at rejse kritik. Kritikken er især rettet mod den information, kunderne har fået.

Kundeambassadørens undersøgelse har vist, at kunder, som er berettigede til at få pensionistfordele, ud fra den umiddelbart tilgængelige information har vanskeligt ved at:

- vurdere, hvilken produkttype der giver dem flest rabatfordele
- gennemskue, hvordan de bedst kan tilrettelægge deres rejser for at opnå den for dem mest fordelagtige pris

Kundeambassadøren finder, at Rejsekortet på nogle væsentlige punkter gør det enklere og mere fleksibelt for kunden at anvende den kollektive trafik. Introduktionen af Rejsekortet betyder i overgangsperioden frem til de kendte papirprodukter er udfaset, at produktudvalget især for pensionister vil være ekstra stort og vanskeligt at overskue. Billetprisen beregnes i de to billetsystemer på hver sin måde efter hver sit sæt af principper, hvilket kan give forskellige priser for den samme rejse. Dette har skabt øget behov for information, for at pensionister kan træffe deres beslutning om valg af billet.

Antallet af elementer, der påvirker prisen for pensionister, der benytter rejsekort, er foruden korttype og kundetype, antallet af rejser og rejsetidspunkt. Når der er blevet ydet introduktionsrabatter og aftenrabatter, som også har betydning for den pris, en pensionist kan opnå, er det indlysende, at når der også foretages almindelige prisjusteringer og introduceres nyt zonesystem bliver det svært for den enkelte kunde at skabe sig et overblik.

12. juli 2012

DSB

**Kundeambassadøren**

Sølvgade 40

DK-1349 København K

kundeambassadoeren@dsb.dk

www.dsb.dk

**Rettidig og fyldestgørende information**

Pensionisterne har i overgangsperioden til rejsekortet er fuldt implementeret og andre produkter udgår et særligt stort behov for information og vejledning om priser, så de på et let tilgængeligt grundlag kan vælge den billet, der for dem er det bedste prisalternativ til den planlagte rejse.

Den information og vejledning, der er givet til kunderne ved introduktion af rejsekortet samt ved prisændringer, har været vanskelig tilgængelig med større vægt på markedsføring af Rejsekortets fordele frem for faktuelle oplysninger om priser og muligheder. Kunderne kan derved have haft uforholdsmæssigt store vanskeligheder ved at træffe en bevidst beslutning om valg af billettype.

Kundeambassadøren anbefaler at DSB ved ændringer sikrer:

- Rettidige og fyldestgørende information til kunderne, så faktuelle budskaber kommer tydeligt frem til kunden
- At medarbejdere, der sælger og vejleder om DSB's produkter, ved udrulning af nye produkter og priser, har et dækkende og solidt grundlag for at yde kunderne kvalificeret rådgivning om køb af billetter.

**Gennemskuelig og forudsigelig pris**

Kunder har et berettiget krav om at kunne overskue og vurdere de priser som knytter sig til de forskellige rejse- og produkt muligheder.

Kundeambassadøren anbefaler at DSB sikrer at

- kunderne får mulighed for enkelt at finde oplysninger om priser og rabatter samt mulighed for at kunne foretage sammenligninger af priser mellem produkter og mellem alternative rejsetidspunkter, så kunden herved kan foretage sine valg på et oplyst grundlag.
- prisændringer og andre ændringer, der har indflydelse på prisen, altid gennemføres i en samlet, planlagt og styret proces, hvor informationer til kunderne og DSB's medarbejdere er tilrettelagt og afstemt efter kundernes vilkår.

Som kunde er man i en købsituation ansvarlig for det valg man foretager, selvom det efterfølgende viser sig, at der findes et bedre prisalternativ. Dog har DSB et ansvar for at sikre tilgængelig information, så kunderne kan foretage et bevidst valg.

I forbindelse med ændringer i rabatter til pensionister har informationerne til kunderne ikke været tilstrækkelig, og Kundeambassadøren opfordrer derfor DSB til at imødekomme kunder, der dokumenterer, at de i kraft af utilstrækkelig information har foretaget u hensigtsmæssige billetkøb med højere rejseomkostninger til følge, når kunderne henvender sig herom.

**Rabat til pensionister**

I henhold til DSB's kontrakt med Transportministeriet tilbydes pensionister rabat på køb af rejser hos DSB. Pendlere kan fortsat i kraft af deres store forbrug opnå lavere priser for deres rejser end pensionister, der benytter de forskellige former for pensionistrabatter. Nogle pensionister kan have valgt at benytte et Rejsekort pensionist, selv om det ville have været mere fordelagtigt at anvende et Rejsekort voksen, personlig eller traditionelt pendlerkort.

Denne anbefaling afslutter Kundeambassadørens undersøgelse af billetpriser for pensionister. Vi har samtidig afleveret vores detaljerede analyse til den ansvarlige koncerndirektør.