

Servicekvalitetsrapport 2020



DSB Servicekvalitetsrapport 2020

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

Indholdsfortegnelse

1. Oplysninger om billetter	2
2. Forbindelsers punktlighed og generelle principper for behandling af trafikforstyrrelser samt aflysninger af togforbindelser	4
3. Rengøring af togvogne og stationsarealer	6
4. Kundetilfredshed	7
5. Klagebehandling, refusion og erstatning for ikke-opfyldelse af servicekvalitetsstandarden	8
6. Assistance til handicappede og bevægelseshæmmede personer	10

1. Oplysninger om billetter

I sommerperioden, fra d. 27. juni til d. 9. august 2020, udbød DSB i samarbejde med Transportministeriet 1 mio. ekstra billige Orange-billetter til rejser i Danmark, da antallet af udlandsrejser var vanskeliggjort på grund af Covid-19 og de medfølgende begrænsninger. Omkring halvdelen, 565.000, af de udbudte billetter blev solgt. Endvidere blev der i sommerperioden udbudt 50.000 Rejsepas, der gav fri rejsehjemmel til al kollektiv transport i Danmark i otte dage. Disse rejsepas blev udsolgt på fire dage.

DSB har gennem en længere periode haft overvejelser om at indføre et mere fleksibelt pendlerprodukt for at imødekomme et ændret behov hos kunderne for f.eks. at arbejde hjemmefra og dermed for ikke at rejse hver dag i ugen. Dette ændrede behov er gennem 2020 yderligere blevet aktuelt som en følge af Covid-19-situationen.

DSB har derfor sammen med de øvrige trafikselskaber i Danmark i sommeren 2020 påbegyndt et arbejde med udvikling af et nyt produkt, som skal imødekomme behovet for at rejse færre gange om ugen, men som stadig er at betegne som et pendlerprodukt. Eksterne kundeundersøgelser bakker fuldt op om et sådant tiltag.

Det er umiddelbart planen at lancere produktet landsdækkende når Covid-19-situationen tillader, at der igen kommer flere kunder i den kollektive trafik.

Operatører af Kollektiv Transport (DSB, Arriva Tog og Metroselskabet I/S, samt Trafikselskabet Movia, BAT, FynBus, Sydtrafik, Midttrafik og Nordjyllands Trafikselskab) opdaterer løbende de Fælles landsdækkende rejseregler, som kan findes på følgende link:
<https://dinoffentligetransport.dk/kundeservice/raad-og-regler/alle-rejseregler/>

1.1 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 samtlige stationer, pr. sms, på dsb.dk, via mobil app eller bestilles telefonisk og sendes med posten mod et gebyr. Nogle billetter kan udelukkende købes på dsb.dk, og nogle stationer fører et begrænset sortiment. Information om dette kan findes på <https://www.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 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. Som følge af Covid-19-situationen var der gennem 2020 skærpede krav til fremvisning af pladsbilletter og pladsbilletter var derfor gratis. DSB udviklede et helt nyt pladsbilletsystem til regionaltrafikken, som sikrer, at de restriktioner, der udmeldes fra sundhedsmyndighederne kan overholdes.

1.2 Adgang til information

DSB udgiver køreplaner og oplyser om togaftage 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. Læs i øvrigt mere herom i afsnit 6.

1.3 Rejseplanen

På 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, foruden andre transportservices som dele- og bybiler, delecykler, samkørsel, færge og indenrigsfly, samt tid og pris for rejsen uanset operatør og transportmiddel. Det er ligeledes muligt at tilpasse rejsen og inkludere via-ruter, ønsket antal skift og konfigurere cykel- og gangindstillinger.

Rejseplanen ejes af Rejsekort & Rejseplan A/S. Ejer kredsen består af DSB og Metroselskabet, Movia og Midttrafik. Derudover er blandt andet Arriva tilsluttede parter. Alle leverandører af kollektiv trafik leverer køreplaner til Rejseplanen. Ændringer leveres i realtid og Rejseplanen opdateres løbende med de seneste ændringer i trafikken.

Rejseplanen leverer omkring 18,5 mio. rejseplansopslag hver måned i apps og på web, og den er dermed Danmarks største offentlige internetservice. Ca. 80% af opslagene foretages nu via Apps og ca. 22% er via Rejseplanen web.

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

2.1 Krav til punktlighed

I DSB's kontrakt med Transportministeriet om trafik udført som offentlig service i perioden 2015 - 2024 er der fastsat mål for hhv. kundepunktlighed og operatørpunktlighed.

Kundepunktlighed beskriver andelen af passagerer, som ankommer punktligt til stationen. Ankomster anses for punktligt, hvis de er forsinkede mindre end 3 minutter. Målene for kundepunktlighed samt den opnåede kundepunktlighed for 2019 og 2020 kan ses i nedenstående tabel.

	2019		2020	
	Mål	Opnået	Mål	Opnået
Fjern- og regional-togtrafik	83,4%	79,1%	78,7%	86,7%
S-togtrafik	92,3%	93,0%	92,3%	94,3%

Operatørpunktligheden beskriver den punktlighed, som DSB præsterer, når der ses bort fra forsinkelser og aflysninger, som skyldes forhold uden for DSB's kontrol. Operatørpunktligheden påvirkes ikke af antallet af kunder. Målene for operatørpunktlighed samt den opnåede operatørpunktlighed for 2019 og 2020 kan ses i nedenstående tabel.

	2019		2020	
	Mål	Opnået	Mål	Opnået
Fjern- og regional-togtrafik	93,4%	94,9%	94,1%	96,5%
S-togtrafik	97,5%	98,2%	97,5%	98,7%

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 og aflysninger, fordelt på DSB, Banedanmark og eksterne forhold, 2020

	DSB	Banedanmark	Eksterne
Fjern- og regional-togtrafik			
Forsinkelser	30,2%	48,9%	20,9%
Aflysninger	50,9%	28,5%	20,6%
S-togtrafik			
Forsinkelser	24,7%	51,4%	23,9%
Aflysninger	32,6%	42,7%	24,7%

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.

2.2 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 udover beredskabsplaner også 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 derudover udarbejdet en beredskabsplan, der sikrer kunderne hurtig og korrekt information ved tekniske nedbrud på salgs- og billetteringsudstyr.

3. Rengøring af togvogne og stationsarealer

3.1 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 en ekstern leverandør 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. Resultatet for de daglige rengøringer var i 2020 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.

I forbindelse med Covid-19 har der været stor fokus på indvendig togrengøring. Både i S-tog og i fjern- og regionaltog er der i løbet af 2020 foretaget ekstra rengøring af berøringsflader, som blandt andet omfatter dørknapper, holdestænger, vindueskarme og affaldsbeholdere. Der er endvidere opsat tjeklister i vestibuler på alle tog, hvor der kvitteres for rengøring. I december 2020 er der udvidet med undervejsafspritning på S-tog, for at mindske smittefaren af Covid-19.

3.2 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 jævnlige.

Afledt af Covid-19 har der i 2020 været særlig fokus på rengøring af overflader i kundeområderne på stationerne med fokus på særlige opmærksomhedspunkter. Blandt andet har der været særligt fokus på rengøring af kundetoiletter, opsætning af spritdispensere og rengøring af berøringsflader i form af billetautomater, gelændere, håndtag og lignende. I flere perioder med særligt højt Covid-19 smittetryk har der i hele Hovedstadsområdet og andre udvalgte områder været udført ekstra overfladerengøring mindst 2 gange dagligt.

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, højttalere, 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 Stationsservice. Der er desuden adgang til toiletter, som primært kan anvendes mod betaling.

DSB har sammen med Banedanmark i en årrække indsat ekstra ressourcer og øget fokus på graffiti-bekæmpelsen på stationerne. Indsatsen er rettet mod både DSB's og Banedanmarks 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 1-10. Resultatet for 2020 var i Kundeanalysen 6,9 for den samlede vurdering af rengøring på stationen og 7,5 i gennemsnit for vurderingen af de 26 elementer og områder.

4. Kundetilfredshed

DSB foretager kundetilfredshedsundersøgelser hver måned. Kundetilfredsheden er indtil februar 2020 blevet målt ved at uddele spørgeskemaer i trykt format, som kunderne selv udfylder. Grundet Covid-19 har DSB dog indstillet undersøgelsen fra marts til juni måned i 2020. I juli 2020 genoptog DSB undersøgelsen i en revideret version, hvor der ikke længere uddeles skemaer i trykt format, men i stedet ved uddeling af et link til undersøgelsen via SMS, e-mail eller QR-kode. Respondenten udfylder således skemaet på sit eget device, og dermed undgås fysisk kontakt og medfølgende smitterisiko.

Link til skemaerne uddeles fortsat repræsentativt for både S-tog og fjern- og regionaltoget, og der måles fortsat på "denne rejse" og på "DSB generelt" og målet er fortsat at få besvarelser, der er så tæt på kundens rejseoplevelse som muligt. Da undersøgelsen nu besvares via et online link, har det været nødvendigt at reducere i antallet af spørgsmål så kun de mest nødvendige er medtaget.

Tilfredsheden måles på en 0-10 pkt. skala, hvor 0 er meget utilfreds og 10 er meget tilfreds. Tilfredsheden med "denne" rejse for DSB samlet lå i 2020 på 7,90 i gennemsnit, hvor tilfredsheden med at rejse med DSB generelt lå på 7,46.

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

5.1 Generelt om klager

DSB's rejseregler indeholder en klagevejledning for kunder.

Covid-19 og kundernes ændrede rejsemønstre har haft stor indflydelse på antallet af henvendelser til DSB's Kundecenter. I marts og april måned havde vi mange henvendelser om generel information, tilbagebetaling af kort og billetter og, som noget nyt, hjælp til at reservere pladsbilletter. Resten af året faldt antallet af henvendelser som et resultat af samfundets nedlukning og de dermed langt færre rejser.

DSB's Kundecenter håndterede i 2020 godt 488.000 skriftlige kundehenvendelser, heraf 23.715 skriftlige henvendelser vedrørende kontrolafgifter og ca. 17.000 henvendelser om Rejsetidsgaranti. Ca. 80.300 af henvendelserne omhandlede rejsekort.

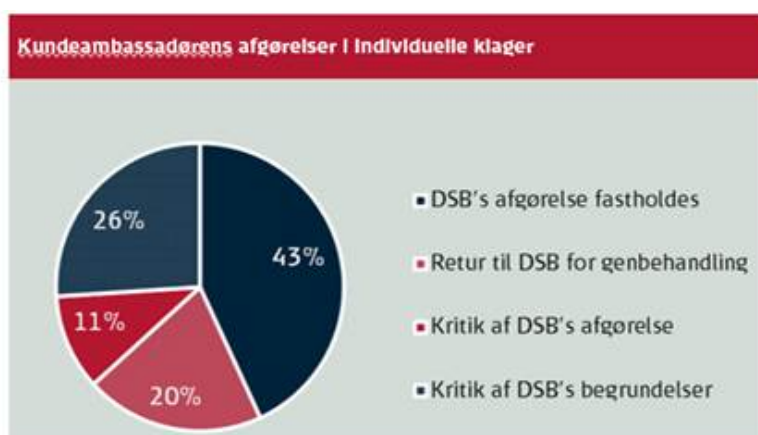
Henvendelser om indlandsrejser havde en gennemsnitlig svartid på 4,5 dage. Forordningen om jernbanepassagerernes rettigheder kræver, at der svares inden 30 dage. DSB's interne mål var 10 dage. DSB's svartid på Rejsekortsager var 3,1 dage, hvilket er betydeligt hurtigere end målsætningen på 10 dage. Svartiden på skriftlige henvendelser om internationale rejser var gennemsnitlig på 5,5 dage, hvilket er hurtigere end målsætningen på 30 dage.

5.2 Ankemuligheder

Kunder, der har fået behandlet en klage i DSB's Kundecenter og ikke er tilfreds med afgørelsen derfra, har mulighed for at anke afgørelsen til DSB's Kundeambassadør. Kundeambassadøren er en intern uafhængig instans. I 2020 modtog Kundeambassadøren 785 klager svarende til ca. 0,8 % af det samlede antal klager til DSB's Kundecenter.

Hvis der er grundlag for det, kan Kundeambassadøren anbefale DSB at træffe en ny afgørelse i den konkrete sag eller give en uddybende begrundelse for, hvorfor afgørelsen bør fastholdes. I 2020 blev der i 31 % af klagerne til Kundeambassadøren truffet en ny afgørelse til kundens fordel og i 26 % af sagerne givet en uddybende begrundelse for DSB's afgørelse.

Kundeambassadøren udarbejder bl.a. på baggrund af de modtagne klager anbefalinger til DSB om konkrete forbedringsforslag til gavn for kunderne. I 2020 blev der afgivet i alt 14 principielle anbefalinger, hvoraf DSB har accepteret dem alle.



DSB's kunder har mulighed for at klage videre over en afgørelse fra enten DSB's Kundecenter eller DSB's Kundeambassadør til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro. Her behandles bl.a. forhold, der er omfattet af EU's forordning om jernbanepassagerers rettigheder og forpligtelser som fx sager om forsinkelser. I 2020 blev 40 klager mod DSB indbragt for Ankenævnet, heraf hovedparten vedrørende en kontrolafgift.

5.3 Rejsetidsgaranti

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.

- **Basisrejsetidsgaranti**

Basisrejsetidsgarantien bliver udbetalt til passagerer, der rejser med fjern- og regionaltog og som er mere end 30 minutter forsinket på deres ankomststation.

Der blev i 2020 i alt udbetalt ca. 2,3 mio. kr. i Basisrejsetidsgaranti i form af ny billet eller kontant kompensation.

- **Pendlerrejsetidsgaranti**

Pendlerrejsetidsgarantien bliver udbetalt til rejsende med pendlerkort eller årskort, som har tilmeldt sig en given pendlerstrækning, såfremt DSB i en kalendermåned ikke lever op til målet for kundepunktligheden, som i 2020 lå på 86,1%.

Ved udgangen af 2020 var der tilmeldt i alt 13.000 personer til pendlerrejsetidsgarantien på DSB's forskellige pendlerstrækninger i fjern- og regionaltogtrafikken og S-togtrafikken.

I alt blev der i 2020 udbetalt 4,2 mio. kr. på grund af manglende overholdelse af målet for kundepunktligheden.

5.4 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.

6. Assistance til handicappede og bevægelseshæmmede personer

6.1 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 varslings tiden til 12 timer i stedet for forordningens krav om en varslings tid 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-toge samt video med en blind, der er på tur i S-toget.
- Materiale om udviklingsprojektet om et standard ledelinjekoncept til brug for BaneDanmark 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/032_handicapservice_dec2020_web_v7_mj.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.

6.2 Handicapassistancer

I 2020 udførte DSB ca. 9.000 handicapassistancer på med fjern- og regionaltog og S-tog, og solgte omkring 38.000 handicap- og ledsagerbilletter.