



Servicekvalitetsrapport 2024

DSB Servicekvalitetsrapport

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 andet år udarbejde en rapport om deres servicekvalitetsniveau. Denne rapport omfatter DSB's fjern- og regionaltogetrafik og S-togtrafik.

Indholdsfortegnelse

1. Oplysninger om billetter.....	3
1.1 Salg af billetter.....	3
1.2 Adgang til information.....	4
1.3 Rejseplanen.....	4
2. Forbindelsers punktlighed og generelle principper for håndtering af trafikforstyrrelser.....	4
2.1 Forsinkelser og aflysninger.....	4
2.2 Beredskabsplaner.....	5
3. Rengøring af rullende materiel og stationsfaciliteter.....	6
3.1 Rengøring af togvogne.....	6
3.2 Rengøring af stationsarealer.....	6
4. Tilfredshedsundersøgelser blandt kunderne.....	7
5. Klagebehandling, refusion og kompensation for manglende overholdelse af servicekvalitetsstandarder.....	7
5.1 Generelt om klager.....	7
5.2 Ankemuligheder.....	8
5.3 Rejsetidsgaranti.....	8
5.4 Opfølgning og forbedringer.....	9
6. Assistance til handicappede og bevægelseshæmmede personer.....	9
6.1 DSB's service til handicappede kunder.....	9
6.2 Handicapassistancer.....	10

1. Oplysninger om billetter

Check ind i DSB App og Rejsekort som app blev udviklet og lanceret i 2024. Begge billetter er gyldige i tog, bus, metro og letbane på tværs af Danmark og er digitale versioner af det fysiske Rejsekort, som det planlægges at udfase i de kommende år.

Rejsepas blev i 2024 endnu engang udbudt, også denne gang i samarbejde med de øvrige trafikskelskaber i Danmark. Billetten gav mulighed for at rejse frit med kollektiv transport i otte dage til en pris på 399 kr. Der blev udbudt 75.000 Rejsepas. Derudover blev der udbudt hele 9 mio. DSB Orangebilletter over Storebælt.

Operatører af kollektiv transport (DSB, Arriva Tog og Metroselskabet I/S, samt Trafikskabet Movia, BAT, FynBus, Sydtrafik, Midttrafik og Nordjyllands Trafikskab) 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 trafikskelskabers 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 er udstedt 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.

1.2 Adgang til information

DSB udgiver køreplaner og oplyser om togaftange 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 f.eks. 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, delecycler, 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 drives af Rejsekort & Rejseplan A/S. Ejer kredsen består af DSB, Metroselskabet, Movia, Midttrafik, Sydtrafik og NT, der alle er tilsluttede, ligesom også bl.a. Arriva og Skånetrafikken er det. Alle leverandører af kollektiv trafik leverer køreplaner til Rejseplanen. Ændringer leveres i realtid, og Rejseplanen opdateres løbende med de seneste ændringer i trafikken.

2. Forbindelsers punktlighed og generelle principper for håndtering af trafikforstyrrelser

2.1 Forsinkelser og aflysninger

I DSB's kontrakt med Transportministeriet om offentlig servicetrafik i perioden 2023 - 2033 er der fastsat mål for kundepunktighed for fjern- og regionaltog hhv. S-tog.

Kundepunktighed for fjern- og regionaltrafikken defineres som antallet af passagerer, der benytter rettidige tog i forhold til det samlede antal passagerer. Antallet af passagerer, der ville have benyttet aflyste tog, indgår som forsinkede passagerer. Kundepunktigheden for S-togtrafikken defineres som den andel af passagererne, der kan komme rettidigt frem på baggrund af passagerernes forventede rejsemønster og den afviklede togtrafik.

Et tog er rettidigt, såfremt det i henhold til Banedanmarks RDS-system med de af Banedanmark accepterede suppleringer, ankommer indenfor 2:59 minutter efter planlagt ankomst til udvalgte registreringsstationer i forhold til den aktuelt gældende publikumskøreplan. Såfremt der i forbindelse med større sporarbejder udgives en særkøreplan, vil kunde-

punktligheden skulle måles i forhold til denne særkøreplan. I opgørelsen af kundepunktlighed indgår ikke trafik i tidsrum og på strækninger, som er omfattet af force majeure.

I henhold til EU's Jernbanepassagerrettighedsforordning opgøres antallet af forsinkede hhv. aflyste ankomster i forhold til det samlede antal planlagte ankomster.

I nedenstående tabel ses den procentvise andel af forsinkede ankomster:

Forsinkelser	2023	2024
Procentvis andel af forsinkede ankomster – Langdistancetog	22,6%	18,2%
Procentvis andel af forsinkede ankomster – Regionaltog	19,0%	15,5%
Procentvis andel af forsinkede ankomster – S-tog	2,0%	2,2%
Procentvis andel af ankomster med forsinkelse mellem 3 og 59 minutter ¹⁾	4,2%	3,9%
Procentvis andel af ankomster med forsinkelse mellem 60 og 119 minutter	0,02%	0,01%
Procentvis andel af ankomster med forsinkelse 120 minutter eller mere	0,002%	0,014%

1) Langdistancetog, regionaltog og S-tog tilsammen.

I nedenstående tabel ses den procentvise andel af aflyste ankomster:

Aflysninger	2023	2024
Procentvis andel af aflyste ankomster – Internationale tog	7,4%	3,6%
Procentvis andel af aflyste ankomster – Indenlandske langdistancetog	1,4%	1,4%
Procentvis andel af aflyste ankomster – Regionaltog	2,9%	1,7%
Procentvis andel af aflyste ankomster – S-tog	1,5%	1,1%

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 rullende materiel og stationsfaciliteter

3.1 Rengøring af togvogne

Samarbejdet mellem DSB og vores mangeårige rengøringsleverandør sikrer en høj kvalitet gennem en struktureret og standardiseret tilgang. Vi har implementeret et nyt rengøringskoncept, der harmoniserer rengøringsfrekvenser og metoder på tværs af DSB's tog. Konceptet omfatter både kvantitative kvalitetskontroller og kvalitative procesbekræftelser, som danner grundlag for handleplaner og fokusområder. Alt rullende materiel gennemgår daglig trafikrengøring samt løbende rengøring på udvalgte strækninger.

DSB bidrager aktivt til den grønne omstilling af togrengøring gennem forskellige initiativer. Eksempelvis er rengøringsmidlerne 100% biologisk nedbrydende og mærket med EU Ecolabel - effektive doseringssystemer der reducerer ressourceforbruget, og der er fokus på affaldssortering og en systemisk tilgang, der sikrer levetiden for interiør.

Graffiti i og på togene fjernes hurtigt for at opretholde et præsentabelt miljø og understrege, at hærværk ikke accepteres. I 2023 brugte DSB cirka 90 millioner kroner på at fjerne graffiti og andet hærværk. Al graffiti registreres med fotos og anmeldes til politiet for retsforfølgelse. Selvom der anvendes miljøvenlige afrensingsmidler, slider processen på togenes lak. Derfor implementeres der løbende forebyggende tiltag for at reducere graffiti og anden hærværksskade.

I fjerntrafikken blev de indvendige rengøringsmål inklusive toiletterne ikke mødt i 2024. (Indvendig rengøring: (mål: 8,2; resultat: 7,8) (Toiletter: (mål: 6,1; resultat: 5,9) Den samlede kundetilfredshed for indvendig rengøring steg dog til 7,5 ifølge DSB's Kundekompas.

3.2 Rengøring af stationsarealer

Alle stationer rengøres som udgangspunkt i henhold til en fast plan og efter et fast rengørings- og kvalitetskoncept. På de store stationer foretages daglig rengøring mange steder med supplerende soignering i løbet af dagen og først på aftenen. På mindre stationer foretages rengøringen efter vurderet behov. Ud over den daglige rengøring sikrer et zone-rengøringsystem, at alle elementer på stationerne grundrengøres jævnlige.

Siden 2022 har DSB varetaget rengøring af Banedanmarks kundevennede arealer på stationerne, herunder perroner, adgangsveje, trapper og elevatorer. Kvalitetsmålinger, DSB får udført af eksterne kvalitetskonsulenter viser, at den samlede stationskvalitet ligger på et godt niveau langt de fleste steder.

Ud over den daglige varetagelse af opgaver, har vi i 2023 og 2024 oprettet tre "spulebiler" til større rengøringsopgaver som eksempelvis tunnelrengøring, fjernelse af graffiti, fjernelse af alger, rengøring af trapper og belægninger, nedvaskning af lyskilder og mange andre opgaver. Bilerne kører i et stramt frekvensstyret setup, men med stor mulighed for adhoc opgaver løbende.

Drift og vedligeholdelse af grønne arealer er fortsat outsourcet til Coor og deres underleverandør OKNygaard. Vintertjeneste har i 2024 været i udbud, og håndteres i dag på Sjælland af Dalgas og Forstas på Jylland og Fyn.

Cykler på stationerne er et fokusområde, og DSB har indgået aftaler med Politiet omkring håndtering af cykelvrag. Alene i 2024 har DSB Stationsservice opmærket ca. 30.000 cykler og skrottet lidt over 3000 cykelvrag fra stationsområderne.

DSB har sammen med Banedanmark i en årrække indsat ekstra ressourcer og øget fokus på graffitibekæmpelsen på stationerne. Indsatsen er rettet mod både DSB's og Banedanmarks anlæg og infrastruktur, og der er fortsat skrappe krav til, at graffiti skal bekæmpes straks eller hurtigst muligt. Dette er løbende en tung og kostbar opgave.

Der er fortsat en klar opfattelse af, at der er nogle væsentlige synergier og forbedringsmuligheder forbundet med, at DSB selv står for alle kundevennede områder – både kvalitetsmæssigt og økonomisk. Hvor der tidligere har været flere involverede, som løste opgaverne ude på stationerne, kan de fleste af disse opgaver inden for stationsservice nu løses i en endnu bedre proces, som betyder bedre stationskvalitet for kunderne og færre omkostninger for DSB.

4. Tilfredshedsundersøgelser blandt kunderne

DSB foretager kundetilfredshedsundersøgelser hver måned. Undersøgelserne gennemføres digitalt ved hjælp af QR-kode, SMS eller E-mail med link til et spørgeskema som kunden selv udfylder. QR-koder mm. uddeles fortsat i toget eller på stationen, da vi ønsker at komme så tæt på kundens rejseoplevelse som muligt. I 2024 blev der foretaget mere end 70.000 interviews. Rekrutteringen til deltagelse foretages på alle S-togsstationer og F/R strækninger. Det høje antal interviews og kontinuerlige dataindsamling sikrer stabile og troværdige resultater.

Tilfredsheden måles på en 10-punkt skala, hvor 0 er meget utilfreds, og 10 er meget tilfreds. Tilfredsheden med "denne" rejse for DSB samlet lå i 2024 på 7,8 i gennemsnit, hvor tilfredsheden med at rejse med DSB generelt lå på 7,3."

5. Klagebehandling, refusion og kompensation for manglende overholdelse af servicekvalitetsstandarder

5.1 Generelt om klager

DSB's rejseregler indeholder en klagevejledning for kunder.

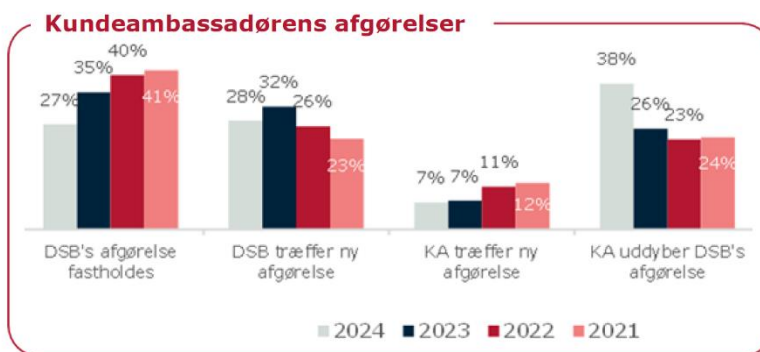
DSB's Kundecenter håndterede i 2024 ca. 550.000 skriftlige kundehenvendelser, heraf specifikt ca. 17.800 klager vedr. indlandsrejser og ca. 10.600 klager vedr. internationale rejser. Derudover vedrørte ca. 19.000 henvendelser kontrolafgifter og ca. 113.000 henvendelser rejsetidsgaranti. De resterende henvendelser omhandlede salg og forespørgsler om rejser og produkter.

Kunderne kan forvente svar inden for 14 dage for indlandsrejser. Og i 2024 var svartiden for klager på indlandsrejser gennemsnitlig på 7,7 dage, for Kontrolafgifter gennemsnitligt på 9,7 dage og for rejsetidsgaranti på gennemsnitligt 4,6 dage. På internationale rejser kan kunden forvente svar inden for 30 dage. I 2024 var svartiden for klager på internationale rejser gennemsnitligt på 15,1 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 2024 modtog Kundeambassadøren 443 klager svarende til ca. 0,7 % 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 2024 blev der i 35 % af klagerne til Kundeambassadøren truffet en ny afgørelse til kundens fordel og i 38 % 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 2024 blev der afgivet i alt 11 principielle anbefalinger, hvoraf DSB har accepteret 10.

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 regionaltoget, og som er mere end 30 minutter forsinkede på deres ankomststation.

Der blev i 2024 i alt udbetalt ca. 20,5 mio. kr. i Basisrejsetidsgaranti i form af ny billet eller kontant kompensation.

- **Pendlerrejsetidsgaranti**

Pendlerrejsetidsgarantien bliver udbetalt til rejsende med pendlerkort, som har tilmeldt sig en given pendlerstrækning, såfremt DSB i en kalendermåned ikke lever op til målet for kundepunktigheden, som i 2024 lå på 90,0%.

Ved udgangen af 2024 var der tilmeldt i alt 32.000 personer til pendlerrejsetidsgarantien på DSB's forskellige pendlerstrækninger i fjern- og regionaltogetrafikken og S-togtrafikken. I alt blev der i 2024 udbetalt 40,4 mio. kr. på grund af manglende overholdelse af målet for kundepunktigheden.

5.4 Opfølgning og forbedringer

DSB's Kundecenter udarbejder hver måned en intern opsamling på de modtagne henvendelser. Det fremgår heraf, om der har været særlige temaer for henvendelse 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 og processerne.

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 personer med reduceret mobilitet kan få assistance ifm. togrejser. 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 24 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.

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/global-assets/produkter_og_services/pdf/400404399_handicapservice_dec2024_web_interaktiv.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. Bl.a. afholdes der møder i DSB's handicappanel mindst tre gange årligt. I panelet mødes repræsentanter fra DSB, GoCollective, Nordjyske Jernbaner, Banedanmark, Trafikstyrelsen og Transportministeriets departement med handicaporganisationerne. Kunden er i fokus og der drøftes bl.a. tilgængelighedsløsninger i togmateriel, på stationer samt på digitale platforme.

6.2 Handikapassistancer

I 2024 udførte DSB 21.937 handicapassistancer fordelt på DSB, GoCollective, Nordjyske Jernbaner, Midtjyske Jernbaner, Lokaltog og Skånetrafiken. DSB solgte 74.360 handicaprejser i 2024 fordelt på handicap-/ledsagerbilletter og rejsekort med kundetype handicap.

Indeholdte links er gældende under udarbejdelse af DSB Servicekvalitetsrapport 2024.