

Servicekvalitetsrapport 2021



DSB Servicekvalitetsrapport 2021

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	7
6. Assistance til handicappede og bevægelseshæmmede personer	10

1. Oplysninger om billetter

I 2021 udviklede DSB produktporteføljen på en række områder, som gav nye muligheder for såvel rejser i fritiden som for pendlere.

I 2021 lancerede DSB, i samarbejde med de øvrige trafikselskaber i Danmark, et fleksibelt billetprodukt til Pendlerne, nemlig Pendler20. Produktet blev lanceret for at imødekomme behovet for mere fleksibilitet, som bl.a. er opstået som følge af covid-19 og en ny struktur for hjemmearbejde og pendling. Pendler20 vil i løbet af 2022 blive evalueret og eventuelt justeret, så det bedst muligt imødekommer kundernes behov.

Rejsepas blev i 2021 for anden gang udbudt, også i samarbejde med de øvrige trafikselskaber i Danmark. Billetten gav mulighed for at rejse frit med kollektiv transport i otte dage til en pris på kr. 399. Der blev udbudt 100.000 Rejsepas.

DSB gentog ligeledes succesen med at udbyde 1 mio. DSB Orangebilletter til max kr. 99 til rejser i sommerferien.

Som et af de sidste elementer i takstreformen 'Takst Sjælland', hvoraf hovedparten blev gennemført i 2017, blev Pensionistkortet, som kan købes til rejser på Sjælland, relanceret i samarbejde med de øvrige trafikvirksomheder. Det er nu muligt at købe Pensionistkort til tre faste områder på Sjælland eller et samlet til rejser på hele Sjælland. Spærretiden for rejsende på Pensionistkort blev udvidet til at gælde for alle transportmidler om morgenen, mens den er udfaset om eftermiddagen, hvor der tidligere var spærretid i DSB's tog.

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 dissens 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.

1.2 Adgang til information

DSB udgiver køreplaner og oplyser om togafgange og ændringer i køreplaner ved løbende information på stationer, via internetsiderne www.dsb.dk, www.rejseplanen.dk og andre passende medier, herunder mobile tjenester. Der er informationstavler på alle stationer med information om afgang og ankomster samt tavler med informationer om køreplansændringer og lignende i forbindelse med fx 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. Ejerkredsen består af DSB og Metroselskabet, Movia og Midttrafik. Derudover er bl.a. 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.

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 2020 og 2021 kan ses i nedenstående tabel.

	2020		2021	
	Mål	Opnået	Mål	Opnået
Fjern- og regional-togtrafik	78,7%	86,7%	78,7%	78,6%
S-togtrafik	92,3%	94,3%	92,3%	92%

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 2020 og 2021 kan ses i nedenstående tabel.

	2020		2021	
	Mål	Opnået	Mål	Opnået
Fjern- og regional-togtrafik	94,1%	96,5%	94,1%	95,2%
S-togtrafik	97,5%	98,7%	97,5%	98,4%

Forsinkelser kan skyldes forhold hos DSB, Banedanmark eller eksterne forhold som fx ekstreme vejrforhold eller personpåkørsler. Fordelingen er vist i nedenstående tabel.

Ansvar for forsinkelser og aflysninger, fordelt på DSB, Banedanmark og eksterne forhold, 2021

	DSB	Banedanmark	Eksterne
Fjern- og regional-togtrafik			
Forsinkelser	27,9%	51,4%	20,8%
Aflysninger	37,4%	48,9%	13,7%
S-togtrafik			
Forsinkelser	24,9%	54,4%	20,7%
Aflysninger	22,1%	55,2%	22,7%

DSB er forpligtet til at afbøde virkningerne for passagererne i tilfælde af forsinkelser

og aflysninger af tog. Det sker bl.a. 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 blev i 2021 målt på en skala fra 1-5, hvor målet for de daglige rengøringer er 3,8. Resultatet for de daglige rengøringer var i 2021 3,7. 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 hele 2021 foretaget ekstra rengøring af berøringsflader, som bl.a. omfatter dørknapper, holdestænger, vindueskarme og affaldsbeholdere. Der er endvidere opsat tjeklister i vestibuler på alle tog, hvor der kvitteres for rengøring. På S-tog er der udført undervejsafsprøjtning for at mindske smittefare 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, 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 zonerengøringsystem, at alle elementer på stationerne grundrengøres jævnligt.

Afledt af covid-19 har der også i 2021 været særlig fokus på rengøring af overflader i kundeområderne på stationerne med fokus på særlige opmærksomhedspunkter. Bl.a. har der været særligt fokus på rengøring af kundetoiletter, opsætning af spritdispensere og rengøring af berøringsflader i form af billetautomater, gelændere, håndtag og lignende. Hele året har der i hele Hovedstadsområdet og andre udvalgte områder været udført ekstra overfladerengøring mindst to gange dagligt.

For stationsarealer gælder det særlige forhold, at ejerskabet for arealerne er delt mellem DSB og Banedanmark. Ansvarsfordelingen i forhold til renhold og rengøring af disse arealer har været kompleks, da alle perroner og fx lys, højttalere, elektroniske togviserskilte, beplantninger, ure på perronerne og ydre adgangstunneller hidtil har været renholdt af Banedanmarks underleverandør Forstas. Alt andet udstyr og aptering, som faste oplysnings-tavler, skraldespande, venterum, toiletter og indre adgangstunneller, hører under DSB og rengøres af DSB Stationsservice, ligesom DSB Ejendomme har det samlede ansvar for stationens samlede drift og vedligeholdelse.

Fra 1. oktober 2021 er der på baggrund af en stationsanalyse, som TRM fik udarbejdet, indgået en aftale med Banedanmark om, at DSB skal renholde, rengøre og levere den samlede stationsservice på alle kundevendte områder og stationsarealer på stationerne. Det er fortsat DSB Stationsservice, som nu udfører den samlede stationsdrift af stationerne, mens drift og vedligeholdelse af grønne arealer og vinterbekæmpelse er outsourcet til Coor og deres underleverandør OKNygaard.

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 fastsat nye og skrappe krav til, at graffiti skal bekæmpes straks eller hurtigst muligt.

Rengøringen vurderes hver måned af et eksternt konsulentfirma og af kunderne på en skala fra 1-10. Resultatet for 2021 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, som det eksterne firma måler.

Der er en klar opfattelse af, at der er nogle væsentlige synergier og forbedringsmuligheder i, at DSB nu selv står for alle kundevedtømt 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 proces, som betyder bedre stationskvalitet for kunderne og færre omkostninger for DSB.

4. Kundetilfredshed

DSB foretager kundetilfredshedsundersøgelser hver måned. Grundet covid-19 indstillede DSB dog undersøgelsen fra januar til april måned i 2021. I maj 2021 genoptog DSB undersøgelsen. Kundetilfredsheden for 2021 udgøres derfor af månederne maj-december 2021.

Der er fortsat blevet spurgt ind til tilfredsheden for både S-tog og fjern- og regionaltoget, og spørgsmålene om tilfredsheden med "denne rejse" og "DSB generelt" måles fortsat. Metoden for gennemførelsen af undersøgelsen er uændret ved, at der uddeles en QR-kode med skemaet til kunderne ude på stationen eller i toget, da vi ønsker at komme så tæt på kundens rejseoplevelse som muligt.

Tilfredsheden måles på en 0-punkt skala, hvor 0 er meget utilfreds, og 10 er meget tilfreds. Tilfredsheden med "denne" rejse for DSB samlet lå i 2021 på 7,8 i gennemsnit, hvor tilfredsheden med at rejse med DSB generelt lå på 7,0.

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 også i 2021 haft stor indflydelse på antallet af henvendelser til DSB's Kundecenter. I sommeren havde DSB en del akutte hændelser, bl.a. oversvømmelser i Tyskland og strejke hos DB. Derudover var DSB udfordret med nedbrud på de digitale salgskanaler samt Nets/MobilePay-nedbrud. Da der blev åbnet for samfundet i slut juni, fik DSB's Kundecenter og billetsalgene ekstra travlt. I oktober og november måned var der en del driftsforstyrrelser, som gav mange henvendelser vedr. Rejsetidsgarantien.

DSB's Kundecenter håndterede i 2021 ca. 460.000 skriftlige kundesvar, heraf 17.047 skriftlige henvendelser vedrørende kontrolafgifter og ca. 78.000 henvendelser om Rejsetidsgaranti. Ca. 119.000 af det samlede antal henvendelser omhandlede rejsekort.

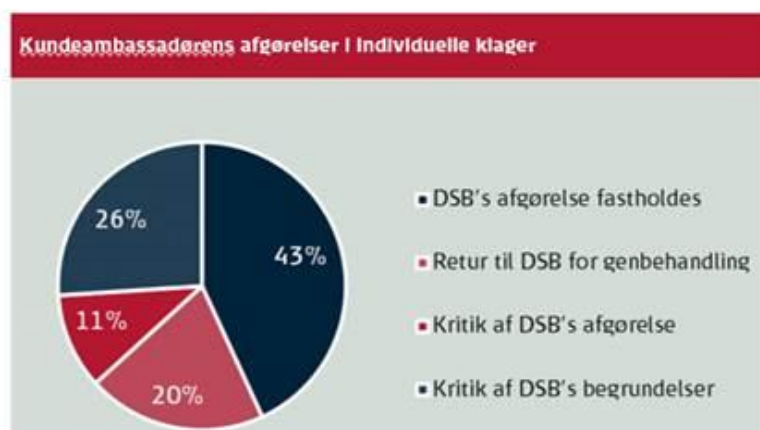
Henvendelser om indlandsrejser havde en gennemsnitlig svartid på 4,4 dage. Forordningen om jernbanepassagerernes rettigheder kræver, at der svares inden 30 dage. DSB's interne mål var 10 dage. DSB's svartid på Rejsekortsager var 3,1 dage, hvilket er betydeligt hurtigere end målsætningen på 10 dage. Svartiden på skriftlige henvendelser om internationale rejser var gennemsnitlig på 6,7 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 2021 modtog Kundeambassadøren 448 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 2021 blev der i 35 % af klagerne til Kundeambassadøren truffet en ny afgørelse til kundens fordel og i 24 % 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 2021 blev der afgivet i alt 18 principielle anbefalinger, hvoraf DSB har accepteret 15 og delvist accepteret 2.



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. I 2021 blev 28 klager mod DSB indbragt for Ankenævnet, heraf mere end halvdelen vedrørte en kontrolafgift. DSB fik medhold i alle sager behandlet i Ankenævnet i 2021.

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 forsinket på deres ankomststation.

Der blev i 2021 i alt udbetalt ca. 9,9 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 kundepunktligheden, som i 2021 lå på 86,8%.

Ved udgangen af 2021 var der tilmeldt i alt 13.000 personer til pendlerrejsetidsgarantien på DSB's forskellige pendlerstrækninger i fjern- og regionaltogetrafikken og S-togtrafikken.

I alt blev der i 2021 udbetalt 6,4 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 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 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 B-nedanmark 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/handicapservice_dec2021_web_v2_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. Bl.a. afholdes der møder i DSB's handicappanel mindst fire gange årligt.

6.2 Handicapassistancer

I 2021 udførte DSB 13.284 handicapassistancer på fjern- og regionaltog og S-tog, og solgte 37.486 handicap- og ledsagerbilletter.