

Servicekvalitetsrapport

Fjern og regionaltoget 2013

Jf. Europa-parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 1371/2007 af 23. oktober 2007 om jernbanepassagerers rettigheder og pligter (passagerrettighedsforordningen) artikel 28 skal jernbanevirksomheder hvert år udarbejde en rapport om deres servicekvalitetsniveau. Denne skal som minimum gøre rede for følgende punkter:

- Oplysninger om billetter
- Forbindelsers punktlighed og generelle principper for behandling af trafikforstyrrelser samt aflysninger af togforbindelser
- Rengøring af togvogne og stationsbygninger
- Tilfredshedsundersøgelser blandt kunderne
- Klagebehandling, refusion og erstatning for ikke-opfyldelse af servicekvalitetsstandarderne
- Assistance til handicappede og bevægelseshæmmede personer

DSB's standarder genereres dels af mål som DSB selv formulerer og dels af mål som er aftalt i DSB's kontrakt om kollektiv trafik med staten (ved Transportministeriet). En del af standarderne findes i DSB's forretningsbetingelser for rejse med tog, som er at finde på DSB's hjemmeside:

http://www.dsb.dk/Global/PDF/Brochure/Brochurersiden/2014/78498_289_forretningsbetingelser_dec13_low.pdf

DSB har en løbende målopfølgning, en del af målopfølgningen videregives til Transportministeriet i form af kvartalsrapporter, halvårslige rapporter og årsrapporter. En del af målopfølgningen, f.eks. ift. forsinkelser og aflysninger findes DSB's hjemmeside og andet foreligger primært i interne rapporter (f.eks. opfølgning på rengøring i tog og på stationer).

1. Oplysninger og billetter

- **Adgang til information**

DSB udgiver køreplaner og oplyser om togaftage og ændringer i køreplaner i brochurer og ved løbende information på stationer, via internetsiden 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. Se i øvrigt mere herom i afsnit 6.

- **Rejseplanen**

På www.rejseplanen.dk kan man søge på en rejse mellem to specifikke destinationer (adresse til adresse) og få oplyst rejsemuligheder med kollektiv trafik samt tid og pris for rejsen uanset operatør og rejsemiddel. Rejseplanen A/S er et direkte resultat af Bus og Tog samarbejdet.

Ejerkredsen består af alle trafikselskaberne i Danmark, samt DSB og Metroselskabet. Derudover er Arriva, Abildskou og Netbus tilsluttede parter. Alle leverandører af kollektiv trafik leverer således også køreplaner til Rejseplanen.

Antallet af kundeforespørgsler på Rejseplanen er fortsat stigende og ligger nu på over 22 millioner søgninger om måneden. Især er der sket en stigning i brug på mobiltelefoner de seneste år.

- **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 stationerne, pr. sms, på dsb.dk, via mobil app eller bestilles telefonisk og sendes med posten mod gebyr. Nogle billetter kan udelukkende købes på dsb.dk og nogle stationer fører et begrænset sortiment. Liste herover kan findes på dsb.dk. Kunder kan også benytte Rejsekort som billet. Rejsekortet sælges på internettet eller udvalgte betjente salg.

For billetter købt på dsb.dk, gælder 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. For billetter med særlige benyttelsesregler kan DSB fastsætte særlige tilbagebetalingsregler, herunder at billetten ikke kan tilbagebetales. 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. Kan billet til den samlede rejse ikke købes på den station, hvor rejsen begynder, må passageren købe billet til den nærmeste station, hvor den ønskede billet kan købes.

Billet kan ikke købes i toget.

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 der kræves pladsbillet. Oplysninger herom fremgår af køreplanen.

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

- **Krav til regularitet og pålidelighed**

I kontrakten mellem Transportministeriet og DSB om Fjern- og Regionaltrafik udført som offentlig service er der fastsat regler for hhv. regularitet, pålidelighed og afbødning af virkninger for passagerer ved trafikforstyrrelser.

I 2013 var målet for rettidige tog ifølge DSB's kontrakt med Transportministeriet på 90,5 %. En forsinkelse er i kontrakten for DSB defineret til at være tog der ankommer mere end 5,59 minutter efter planlagt ankomst til udvalgte registreringsstationer. Målet for pålidelighed, som er udtryk for forholdet mellem den planlagte trafik og antallet af aflysninger, var 99,3 %.

I 2013 var DSB Fjern og Regionaltogets ydede rettidighed på 92,9 inden for intervallet 0-5,59 min. Forsinkelser kan skyldes forhold hos DSB, Banedanmark, andre togoperatører eller eksterne forhold som f.eks. ekstreme vejr-forhold.

I 2013 lå årsagen for forsinkelserne i 32,4 % af tilfældene hos DSB, 45,1 % hos Banedanmark, 22,5 % hos eksterne forhold, Sund og Bælt, eller opstod på grund af andre togoperatører.

Pålideligheden for fjern- og regionaltog var i 2013 98,4 %.

DSB er forpligtet til at afbøde virkningerne for passagererne i tilfælde af forsinkelser og aflysninger af tog.

Ved planlagte ændringer i togtrafikken, som er annonceret med opslag på stationen, på DSB's hjemmeside og på tekst-TV minimum 24 timer i forvejen for den enkelte rejse, ydes der alene kompensation såfremt der er yderligere forsinkelser på rejsen.

- **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 beredskabets indsatsleder ansvarlig for trafikafviklingen på ulykkesstedet. Normalt vil det berørte sporafsnit blive lukket for al trafik af hensyn til oprydningen.

DSB vurderer de enkelte tilfælde behovet for og værdien af at indsætte erstatningsbusser til løsning af de opståede trafikale problemer. DSB har aftaler om buskørsel og har etableret og skiltet stoppesteder for erstatningsbusser. Der er udarbejdet køreplaner og kørselsvejledninger til buspersonalet og planer for den relevante kundeinformation.

Der er desuden beredskabsplaner omfattende blandt andet nødkøreplaner, der kan sikre opretholdelse af trafikken på et lavere men stabilt grundlag i tilfælde af ekstraordinære vejrforhold, eller andre forhold, som umuliggør en opretholdelse af normal trafik/den planlagte trafik.

DSB har deslige udarbejdet en beredskabsplan der sikrer kunderne hurtig og korrekt information ved tekniske nedbrud på salg og billetteringsudstyr.

3. Rengøring af togvogne og stationsarealer

- **Rengøring af togvogne**

Der foretages en grundig rengøring af alle tog inden starten på den daglige drift og der sker mindst én Trafikrengøring daglig. DSB har indgået kontrakt med ISS om rengøring i togene på Fjern- og Regionaltogs strækninger. I kontrakten er nedfældet præcise krav til rengøringen. Kvalitetsstyringssystemet der anvendes i opfølgningen er rengøringsstandarden INSTA 800. Der er adgang til toiletter på alle fjern- og regionaltog.

- **Rengøring af stationsarealer**

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. Alle stationer rengøres som udgangspunkt iht. fast plan og efter fast rengørings- og kvalitetskoncept. Ud over den daglige rengøring, er der indført et zonerengøringssystem, der skal sikre, at alle DSB's elementer på stationerne grundrengøres jævnligt

Der gælder for stationsarealer det særlige forhold, at ansvaret for arealerne er delt mellem DSB og Banedanmark. Ansvarsfordelingen er kompleks. F.eks. er lys, højtalere, beplantninger, ure på perronerne eller ydre adgangstunneller i udgangspunkt Banedanmarks ansvar mens oplysningstavler, skraldespande, venterum, toiletter og indre adgangstunneller kan være DSB's. Reklameplakater er delt mellem DSB og Banedanmark. På nogle stationer er der særlige forhold der gør sig gældende i forhold til fordelingen. DSB's andel af stationsarealerne rengøres primært af DSB's Stationservice i DSB Stationer & Tryghed. Der er opstillet mål for rengøringen og DSB's markedsansvarlige vurderer løbende den daglige rengøring. Der er adgang til toiletter, der primært er betalingstoiletter.

4. Tilfredshedsundersøgelser blandt kunderne

- Kundetilfredshedsundersøgelser

I kontrakten mellem Transportministeriet og DSB om offentlig servicetrafik er det aftalt, at DSB halvårligt skal gennemføre kundetilfredsundersøgelser. DSB udfører dog kundeundersøgelser 4 gange årligt.

Nedenfor angives besvarelsene for 2013 i fordelt på kvartal på en skala fra 0 til 10:

Afrapportering af kundetilfredshed for Fjern- og Regional				
Spørgsmål	1. kvartal 2013	2. kvartal 2013	3. kvartal 2013	4. kvartal 2013
Rejsen alt i alt	7,76	7,79	7,72	7,82
DSB's serviceniveau på denne rejse	7,41	7,32	7,32	7,41
Den information, der blev givet i toget	7,56	7,68	7,67	7,75
Togets overholdelse af køreplanen	8,08	8,18	7,94	7,91
Mulighed for at få en siddeplads på denne rejse	6,5	7,02	6,82	6,8
Togpersonalet	8,01	8,02	8	8,04
Togets generelle standard	7,42	7,45	7,37	7,5
Indvendig rengøring i toget	7,34	7,07	7,2	7,47
Rejsetiden for denne rejse	7,4	7,33	7,41	7,45
Sum /Gnst.	7,50	7,54	7,49	7,57

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

- Generelt om klager

Af DSB's forretningsbetingelser af 1. januar 2014 fremgår følgende:

§ 7 Reklamationer

Klager over forhold vedrørende rejsen, som ikke er løst ved henvendelse til DSB's personale i tog eller på stationer, kan sendes til DSB Kundecenter, Postboks 363, 2630 Taastrup.

Klagen skal være kommet frem til DSB senest 14 dage efter den hændelse, der har givet anledning til klagen.

Klagen skal være ledsaget af kopi af original stemplet billet eller kort. Inden for 14 dage efter klagens modtagelse kvitterer DSB for modtagelsen af klagen og oplyser om dens videre behandling.

DSB er tilsluttet Ankenævnet for Bus, Tog og Metro og klager kan også rettes til Ankenævnet. Fremgangsmåde og betingelser findes på ankenævnets hjemmeside eller fås ved telefonisk eller skriftlig henvendelse til ankenævnet. Ankenævnet kan opkræve gebyr for behandling af en klage.

- **DSB's kundecenters behandling af klager**

I alt modtog DSB's kundecenter i 2013 25.937 henvendelser om indlandsrejser, 4.028 henvendelser om kontrolafgifter og 1941 henvendelser om udlandsrejser

Målene for behandlingen af henvendelser i Kundecentret er for 2013:

- Besvarelse af alle skriftlige henvendelser skal ske inden 8 dage
- 85 % af alle telefoniske henvendelser skal besvares.

Reelt var besvarelestiden for skriftlige henvendelser i 2013 8,3 dage og besvarelsesprocenten på telefoniske henvendelser i alt 75,1 % "

- **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.

- **Tilbagebetaling på grund af forsinkelser**

Rejsegarantien er for kunder på fjern- og regionalstrækninger opdelt i en basisgaranti og en pendlergaranti. Jf. kontrakten mellem Transportministeriet og DSB, rapporterer DSB hvert kvartal til Transportministeriet om tilbagebetaling som følge af rejsegarantifonden.

I 2013 blev tilbagebetalingen som følger:

Antal ansøgninger og fordeling af godtgørelse på basisrejsegaranti for hele året 2013:

Antal sager	2013
Antal sager i alt	42.080
Heraf imødekomne anmodninger	41.613
- heraf ny billet	14.529
- heraf kontant kompensation	25.444
Heraf afslag på grund af ikke opfyldt betingelse *	467

* Næsten alle afslag skyldes manglende opfyldelse af betingelse om forsinkelsens omfang.

Godtgørelse på basisrejsegaranti for hele året 2013 i kr.

Godtgørelse i kr.	2013
Godtgørelse ved ny billet	4.772.241
Kontant kompensation	4.877.594
Samlet godtgørelse	9.649.835

Samlet har DSB Fjern og regionaltog for hele 2013 modtaget i alt 13 kundehenvendelser, hvor der ankes over afgørelser vedrørende basisrejsegarantien

For pendlergarantien for Fjern- og regionaltogets strækninger gør følgende sig gældende:

Antal tilmeldte til pendlergarantien på Fjern- og regionaltogets strækninger ultimo 4. kvartal 2013	41.771
Samlet godtgørelse på Fjern- og regionaltogets strækninger	2.127.810

Det skal i øvrigt bemærkes, at det fremgår af DSB's forretningsbetingelser af 1. januar 2014 at rejser med tog er omfattet af den til enhver tid gældende lov om jernbane, og af Passagerrettighedsforordningen, EU Forordning 1371/2007 af 23. oktober 2007. Forretningsbetingelserne er at finde på DSB's hjemmeside.

6. Assistance til handicappede og bevægelseshæmmede personer

- **DSB's service til handicappede kunder**

På DSB's hjemmeside er der information om de tilbud DSB har til handicappede kunder.

Man kan bestille handicapservice, enten direkte på hjemmesiden eller ved at ringe til DSB. Billetter kan afhentes på nogle stationer eller kan tilsendes når de bestilles i god tid. Man kan få kørestole med i toget eller få hjælp til at komme ind eller ud af toget ved forudgående bestilling.

Der er information for handicappede eller personer med nedsat mobilitet information om følgende på hjemmesiden:

- 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-toget. Og video med en blind, der er på tur i S-toget.
- Materiale om udviklingsprojektet om et standard ledeliniekoncept til brug for Banedanmark, DSB S-tog og DSB.

DSB udgiver sammen med de øvrige tog operatører brochuren "Handicapservice". Der vejleder kunder med nedsat mobilitet ved rejser med tog og bus

DSB har endvidere udgivet en folder "lige til for handicappede" henvendt til handicappede kunder, organisationer og politikker.

DSB har en centralt placeret medarbejder, som er særskilt ansvarlig for DSB's tiltag ift. handicappede. Denne medarbejder har løbende samarbejde og dialog med handicap organisationer. Blandt andet afholdes møder i DSB's handicappanel mindst 4 gange årligt.

DSB har siden 2003 engang årligt fremsendt en redegørelse til Folketingets Ombudsmand indeholdende de seneste tiltag på stationer og i tog for at forbedre tilgængeligheden for kunder med nedsat mobilitet.

- **statistik**

Antal solgte ledsagerbilletter og assistancer i 2013:

Varenavn	Antal i 2013
Ledsageordning	33.570
10-turskort Ledsager	1.130
Ledsager (Blind)	149
Øresundsbillet Ledsageordning	7.650
I alt	42.499