



FOLKETINGET
RIGSREVISIONEN

April 2022

Rigsrevisionens notat om
beretning om

information og kompensation til togpassagerer ved forsinkelser og aflysninger

Opfølgning i sagen om information og kompensation til togpassagerer ved forsinkelser og aflysninger (beretning nr. 15/2018)

30. marts 2022

RN 703/22

1. Rigsrevisionen følger i dette notat op på sagen om information og kompensation til togpassagerer ved forsinkelser og aflysninger, som blev indledt med en beretning i 2019. Vi har tidligere behandlet sagen i notat til Statsrevisorerne af 25. september 2019.



Konklusion

DSB har forbedret kontrollen med kompensationer, så passagererne ikke får udbetalt mere, end de har ret til. Derudover har DSB og Banedanmark iværksat en række initiativer, som dels forbedrer trafikinformationen til kunderne ved forsinkelser og aflysninger, dels forbedrer informationen om rejsetidsgaranti. Kundetilfredsheden har desuden været stigende siden 2016. Der er dog fortsat enkelte initiativer, som endnu ikke er implementeret.

Rigsrevisionen finder DSB's tiltag for at forbedre kontrollen med kompensationer tilfredsstillende og vurderer, at denne del af sagen kan afsluttes.

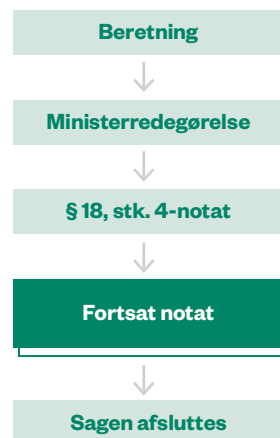
Rigsrevisionen baserer konklusionen på følgende:

- DSB har forbedret kontrollen med kompensationer, så det ikke længere er muligt for kunden at få en højere kompensation, end kunden er berettiget til i forhold til pendlerrejsetidsgarantiordningen.

Rigsrevisionen vil fortsat følge udviklingen og orientere Statsrevisorerne om:

- implementeringen af DSB's og Banedanmarks planlagte projekt om én kilde til trafikinformation, der skal sikre, at informationen til kunderne er ens på tværs af skærme, højtalere og digitale services
- implementeringen af en appløsning, så pendlerne kan tilmelde sig pendlerrejsetidsgarantiordningen direkte i DSB's app i forbindelse med køb af pendlerkort.

Sagsforløb for en større undersøgelse



Du kan læse mere om forløbet og de enkelte step på www.rigsrevisionen.dk

I. Baggrund

2. Rigsrevisionen afgav i maj 2019 en beretning om information og kompensation til togpassagerer ved forsinkelser og aflysninger. Beretningen handlede om, hvorvidt DSB og Banedanmark på tilfredsstillende vis informerede og kompenserede deres passagerer ved forsinkelser og aflysninger. Passagererne har krav på information og i visse tilfælde også krav på økonomisk kompensation, når der opstår forsinkelser og aflysninger. DSB og Banedanmark har et delt ansvar for at give trafikinformation ved forsinkelser og aflysninger. Ansvaret for kompensation af DSB's kunder ligger derimod alene hos DSB.

3. Da Statsrevisorerne behandlede beretningen fandt de det utilfredsstillende, at DSB og Banedanmark ikke informerede og kompenserede deres togpassagerer på tilfredsstillende vis ved forsinkelser og aflysninger. Konsekvensen var gener for passagererne, utilfredse kunder og på sigt risiko for reduktion i passagertal.

4. På baggrund af beretningen og Statsrevisorernes bemærkninger har vi fulgt op på følgende punkter:

Et opfølgningsskema afsluttes, når Statsrevisorerne på baggrund af indstilling fra Rigsrevisionen vurderer, at myndighedernes initiativer er tilfredsstillende.

Opfølgningsskema	Status
1. DSB's og Banedanmarks arbejde med at gennemføre konkrete projekter for at give kunderne hurtig information og rådgivning ved forsinkelser og aflysninger.	Behandles i dette notat.
2. DSB's tiltag for at øge eller forbedre informationen til passagererne om rejsetidsgaranti.	Behandles i dette notat.
3. DSB's tiltag for at forbedre kontrollen med kompensationer, så nogle passagerer ikke får udbetalt mere i kompensation, end de har ret til.	Behandles i dette notat.

5. Vi redegør i dette notat for resultaterne af opfølgningen på ovenstående punkter.

Hele sagen og dens dokumenter kan følges på www.rigsrevisionen.dk og på www.ft.dk/Statsrevisorerne.

II. DSB's og Banedanmarks initiativer

6. Vi gennemgår i det følgende DSB's og Banedanmarks initiativer i forhold til de udestående opfølgningsskemaer. Gennemgangen er baseret på redegørelser og dokumentation fra DSB fra august 2020, august 2021 og februar 2022.

Information og rådgivning ved forsinkelser og aflysninger

7. Statsrevisorerne bemærkede, at DSB og Banedanmark hverken levede op til egne målsætninger eller passagerernes forventninger til god trafikinformation ved forsinkelser og aflysninger. Statsrevisorerne bemærkede herunder, at knap halvdelen af passagererne var tilfredse med den trafikinformation, de fik ved forsinkelser og aflysninger, og at passagererne ikke var tilfredse med den rådgivning, der blev givet om alternative transportmuligheder.

8. Transportministeren oplyste i sin redegørelse til beretningen, at DSB og Banedanmark i de kommende år ville gennemføre projekter for at give yderligere automatisering og digitalisering, procesforbedringer og kompetenceudvikling. Formålet med projekterne var at give kunderne hurtig information og rådgivning ved driftsforstyrrelser.

9. Det fremgik af notat til Statsrevisorerne af 25. september 2019, at Rigsrevisionen fortsat ville følge DSB's og Banedanmarks arbejde med at gennemføre konkrete projekter for at give kunderne hurtig information og rådgivning ved forsinkelser og aflysninger. Rigsrevisionen ville desuden orientere om udviklingen i kundetilfredsheden.

10. DSB har oplyst, at DSB og Banedanmark har iværksat og gennemført en række projekter, som over tid samlet set skal bidrage til et løft i kundetilfredsheden. Tabel 1 viser en oversigt over projekterne.

Tabel 1
Projekter, der skal forbedre trafikinformationen til kunderne

Projekt	Formål	Status
S-tog på dinstation.dk	Kunderne kan på mobiltelefonen se afgang fra både fjernbanestationer og S-banestationer.	Afsluttet i december 2019
dinstation.dk som app	Samme som ovenstående blot som en app.	Afsluttet i marts 2020
Nyt skærmsystem og dermed nyt layout på skærme på fjernbanen	Kunderne får information om, hvor de skal placere sig på perronen, hvornår toget er fremme på de enkelte stationer, hvor cykelvognen er, og om der er kort tid til afgang.	Afsluttet i 4. kvartal 2020
XL-sporarbejderne Slagelse, Østjylland og Sydbanen	Der skabes en sammenhængende løsning og kommunikation, så kunderne er forberedt på ændringer og dermed kan navigere og gennemføre deres rejse.	Afsluttet i december 2020
Rejseplanen med realtid på togbusser ved sporarbejde	Ved sporarbejde kan kunderne se på Rejseplanen, hvor togbusserne er, og hvornår de ankommer.	Afsluttet i januar 2021
Ny struktur for træning og uddannelse af medarbejderne	Kunderne får oplyst tidsramme og anbefalinger ved driftsforstyrrelser i højttalere og på skærme på stationen.	Afsluttet i december 2021
Push i DSB's app	Kunderne kan tilmelde sig push-beskeder, så de bliver varslet om ændringer.	Afsluttet i februar 2022
En kilde til trafikinformation	Informationen til kunderne er ens på tværs af skærme, højttalere og digitale services.	Forventes nu afsluttet i 2. kvartal 2022

Kilde: Rigsrevisionen på baggrund af oplysninger fra DSB.

Det fremgår af tabel 1, at DSB og Banedanmark har iværksat 8 projekter, der har til formål at forbedre trafikinformationen til kunderne. Projekterne har haft fokus på at sikre, at kunderne kan få information om forsinkelser på telefon og på Rejseplanen. Informationen om forsinkelser er desuden blevet forbedret på skærmene på stationerne og i togene. DSB og Banedanmark har afsluttet 7 af de 8 projekter, og forventer, at det sidste initiativ bliver afsluttet i 2. kvartal 2022.

Kundetilfredshed

11. Det fremgik af beretningen, at DSB og Banedanmark nåede deres målsætning for passagerernes generelle tilfredshed med trafikinformationen i 2018, men at de ikke levede op til deres egne målsætninger eller passagerernes forventninger til trafikinformationen, når der opstod forsinkelser og aflysninger.

12. DSB har oplyst, at der er gennemført målinger af kundetilfredsheden, dog ikke i perioden marts-juni 2020 og i perioden januar-april 2021 på grund af coronasituationen. Coronasituationen har desuden betydet, at skemaet til undersøgelse af kundetilfredsheden blev ændret fra et fysisk spørgeskema til et digitalt skema, som er blevet uddelt i tog eller på stationer via sms eller QR-kode til onlinebesvarelse.

På en skala fra 0 til 10 var målsætningen for kundetilfredsheden for perioden maj-december 2021 7,6 for både fjern- og regionaltog og S-tog. DSB har oplyst, at den samlede kundetilfredshed med trafikinformationen på stationer, i tog og ved forsinkelser er steget i perioden 2016-2021. Tilfredsheden i fjern- og regionaltog steg fra 7,1 i 2016 til 7,6 i 2021, og i S-tog steg tilfredsheden fra 7,4 i 2016 til 7,5 i 2021.

Den samlede kundetilfredshed indeholder besvarelser fra alle kunder – også de forsinkede. DSB har derfor undersøgt, hvordan kundetilfredsheden hos de forsinkede kunder har udviklet sig i perioden 2016-2021. Undersøgelsen viser, at de forsinkede kunders tilfredshed generelt er steget i perioden 2016-2021 i forhold til spørgsmål om, hvor hurtigt der kom information ved forsinkelse og information om rejsen på stationens skærme og fra stationens og togets højttalere. Kunderne i fjern- og regionaltogene er generelt mere tilfredse med trafikinformationen end kunderne i S-togene.

13. Rigsrevisionen konstaterer, at DSB og Banedanmark har iværksat en række projekter, som kan give kunderne hurtig information og rådgivning ved forsinkelser og aflysninger, og at 7 ud af 8 projekter er implementeret. Rigsrevisionen konstaterer desuden, at kundetilfredsheden har været stigende siden 2016. Rigsrevisionen vil fortsat følge implementeringen af DSB's og Banedanmarks planlagte projekt om én kilde til trafikinformation, der skal sikre, at informationen til kunderne er ens på tværs af skærme, højttalere og digitale services.

Informationen til passagererne om rejsetidsgaranti

14. Statsrevisorerne bemærkede, at DSB's indsats for at understøtte, at passagererne fik den økonomiske kompensation, de havde krav på ved forsinkelser og aflysninger, havde været mangelfuld. Passagerernes kendskab til mulighederne for økonomisk kompensation var lavt. Nogle passagerer fik således ikke den kompensation, de havde krav på, mens andre passagerer fik en højere kompensation end den, de var berettigede til. Statsrevisorerne anbefalede, at DSB forøger kendskabet til passagerrettigheder og automatiserer den økonomiske kompensation, så passagererne ikke skal kæmpe for at få, hvad de har krav på.

15. Transportministeren oplyste i sin redegørelse til beretningen, at DSB på baggrund af Statsrevisorernes bemærkninger i forhold til kendskabet til rejsetidsgaranti ville:

- forbedre oplysningerne til kunderne om passagerrettigheder i brochuren "DSB Basis Rejsetidsgaranti"
- opdatere togpersonalets vejledninger, så de foretager højtalerudkald om rejsetidsgaranti i alle slags tog, når toget er forsinket mere end 30 minutter
- tilføje yderligere information om rejsetidsgaranti i DSB's app
- gennemføre 1-2 årlige kampagner om rejsetidsgaranti.

16. Det fremgik at notat til Statsrevisorerne af 25. september 2019, at Rigsrevisionen fortsat ville følge DSB's tiltag for at øge eller forbedre informationen til passagererne om rejsetidsgaranti.

17. DSB har oplyst, at DSB har gennemført følgende initiativer:

- DSB har pr. 1. januar 2020 opdateret brochuren "DSB Basis Rejsegaranti" med passagerrettigheder ved forsinkelser på over 60 minutter og opdaterede igen brochuren pr. 1. september 2021.
- DSB har i august 2020 opdateret togpersonalets vejledninger, så det fremgår, at de skal foretage højtalerudkald om rejsetidsgarantien i alle DSB's tog ved forsinkelser på over 30 minutter.
- DSB har implementeret tekstinformation om rejsetidsgarantiordningerne i købsflowet i DSB's app.
- DSB har haft rejsetidsgaranti som et kampagneelement både i trykte medier og på sociale medier i forbindelse med sommerens sporarbejde. Dertil kommer, at der hele tiden reklameres for rejsetidsgaranti på DSB's stationsplakater, som har fået nyt design i begyndelsen af 2022.

18. DSB har i tilknytning til kampagner oplyst, at al DSB's markedsføring generelt har været indstillet siden marts 2020 og er genoptaget efter sommerferien 2021. DSB's kommunikative indsats har været målrettet tryghedsskabende budskaber om COVID-19 og understøttelse af myndighedernes anbefalinger. I takt med samfundets genåbning vil DSB igen have fokus på kommunikation af kundernes muligheder for rejsetidsgaranti.

19. Transportministeren oplyste i sin redegørelse, at DSB på baggrund af Rigsrevisionens beretning ville forbedre kundeoplevelsen i salgskanalerne, så tilmeldingen til pendlerens kompensationsordning opleves mere automatiseret, enkel og nem at tilgå.

DSB har oplyst, at DSB fortsat arbejder på, at pendlere kan tilmelde sig pendlerrejsetidsgarantiordningen direkte i DSB's app i forbindelse med køb af pendlerkort. DSB har været nødt til at udskyde den endelige udvikling af appløsningen på grund af fokus på udvikling af COVID-19-tiltag, fx krav om pladsbillet i regionaltoget. DSB forventer at kunne implementere en endelig løsning i april/maj 2022 – med forbehold for uforudsete udfordringer i forbindelse med den igangværende it-udvikling. Udviklingen af appløsningen forløber ifølge DSB planmæssigt.

20. Rigsrevisionen konstaterer, at DSB har gennemført en række initiativer, der kan øge eller forbedre informationen til passagererne om rejsetidsgaranti. Rigsrevisionen konstaterer dog også, at automatiseringen af kompensationsordningen ikke er helt på plads, idet pendlerne endnu ikke kan tilmelde sig pendlerrejsetidsgarantiordningen direkte i DSB's app i forbindelse med køb af pendlerkort. Rigsrevisionen vil fortsat følge implementeringen af en appløsning, så pendlerne kan tilmelde sig pendlerrejsetidsgarantiordningen direkte i DSB's app i forbindelse med køb af pendlerkort.

Kontrol med kompensationer

21. Det fremgik af beretningen, at pendlerne havde mulighed for at opnå en højere kompensation, end de havde krav på, ved at tilmelde sig pendlerrejsetidsgarantien på en anden strækning end den, de rejste på.

22. Transportministeren oplyste i sin redegørelse til beretningen, at DSB har forbedret måden, pendlerne tilmelder sig kompensationsordningen på, så kunderne nu automatisk bliver tilbudt at vælge mellem relevante målestrækninger i stedet for at blive præsenteret for målestrækninger, der ikke er relevante for deres rejserute. Ministeren oplyste videre, at DSB har indført en fast, månedlig stikprøvevis kontrol af tilmeldinger til kompensationsordningen for at øge indsatsen mod fejl og fraud.

23. Det fremgik af notat til Statsrevisorerne af 25. september 2019, at Rigsrevisionen fortsat ville følge DSB's tiltag for at forbedre kontrollen med kompensationer, så nogle passagerer ikke får udbetalt mere i kompensation, end de har ret til.

24. DSB har oplyst, at kunderne nu kun får tilbudt de målestrækninger, som er relevante for kunden at benytte. DSB har gennemført månedlige stikprøvekontroller af tilmeldinger til pendlerrejsetidsgarantiordningen fra august 2020 til maj 2021. Kontrollen har omfattet sammenhæng mellem rejsestrækning og målestrækning, kortets gyldighed og tilmeldingsdato. DSB finder i kontrollen generelt meget få fejl i tilmeldingerne.

DSB har i december 2021 implementeret en automatisk validering af en pendlers tilmelding efter det faktisk købte og gyldige pendlerkort. Dermed har DSB elimineret risikoen for, at en pendler kan give forkerte oplysninger og blive tilmeldt en målestrækning, som vedkommende ikke er berettiget til. Det er derfor ikke muligt for kunden at få en højere kompensation, end kunden er berettiget til i forhold til pendlerrejsetidsgarantiordningen. På den baggrund er der ikke længere grundlag for, at DSB gennemfører en stikprøvevis kontrol af tilmeldingerne.

25. Rigsrevisionen finder det tilfredsstillende, at DSB har forbedret kontrollen med kompensationer, så det ikke længere er muligt for kunden at få en højere kompensation, end kunden er berettiget til i forhold til pendlerrejsetidsgarantiordningen. Rigsrevisionen vurderer på den baggrund, at denne del af sagen kan afsluttes.


Lone Strøm