



Folketingets Trafikudvalg
Christiansborg
1240 København K

Dato : 4. august 2005
J.nr. : 004-000204

Trafikudvalget har i brev af 4. juli 2005 stillet mig følgende spørgsmål 193 (TRU alm. del), som jeg hermed skal besvare.

Svaret vedlægges i 5 eksemplarer.

Spørgsmål 193:

"Vil ministeren kommentere henvendelsen af 30/6-05 fra Anders J. Andersen vedrørende DSB, jf. TRU alm. del – bilag 285."

Svar:

Jeg må medgive, at Anders J. Andersen har haft en rejse med forhindringer.

Jeg skal indledningsvis beklage, at rejsen d. 24. juni 2005 ikke resulterede i den handicapservice og den rejseoplevelse som man normalt kan forvente.

Hastighedsnedsættelserne begyndte den 16. juni 2005, og Banedanmark og DSB informerede umiddelbart herefter på hjemmesiderne, i radio/TV og ved højtalerinformation i togene om hastighedsnedsættelserne og de heraf afledte konsekvenser for togafvikling og rejsetid. Da hastighedsnedsættelserne viste sig at være af længerevarende karakter, blev der den 21. juni 2005 opsat opslag på alle stationer om hastighedsnedsættelserne, ligesom oplysningerne herom blev videregivet på Banedanmarks infoskærme (EMPS). DSB beklager, at man ved billetkøbet ikke var opmærksom på, at hastighedsnedsættelserne var af længere varighed.

Det er DSB's vurdering, at de medarbejdere, Anders J. Andersen har været i kontakt med på rejsen, på de givne betingelser har udvist imødekommenhed, smidighed og konduite omkring løsningen af de opståede problemer i forbindelse med såvel udrejse som hjemrejse.

For så vidt angår spørgsmålet om kunders rettigheder i forbindelse med forsinkelser har personalet fulgt de gældende Forretningsbetingelser for DSB, jf. § 5 Forsinkelser – og i Ringsted skønnet, at da der ikke var noget forbindelsestog, sørgede DSB for kundens viderebefordring til Odense.

Henvendelsen har understreget for DSB, at det, som handicapkonceptet i dag er opbygget, er vanskeligt at levere en optimal handicapservice ved pludselig opståede hastighedsnedsættelser og andre ikke planlagte drifts-uregelmæssigheder, når der skal skiftes tog.

Korrespondance mellem to tog i forbindelse med forsinkelser vil typisk afhænge af forsinkelsens varighed samt den øvrige trafik på den pågældende strækning. En enkelt forsinkelse kan således hurtigt brede sig til den øvrige trafik, hvilket, desværre for kunden, kan få alvorlige konsekvenser for rettidig ydelse og koordinering af aftalte/bestilte handicapassistanter.

DSB er således blandt andet foranlediget af den konkrete henvendelse i færd med at undersøge mulighederne for en mere fleksibel handicapservice, der kan gøres mere situationstilpasset end den nuværende Falck ordning, der er baseret på forud fastafaltede tidspunkter for ydelsen af handicapassistenten.

For DSB er alle kunder vigtige, og det er målet, at alle skal have en god rejseoplevelse. Der kan dog desværre opstå driftsmæssige situationer, hvor såvel personale som kunder må få det bedst mulige ud af situationen, hvilket bl.a. var nødvendigt den 24. juni 2005, da der var betydelige togsforsinkelser samt mange rejsende, der skulle til musikfestival i Roskilde.

Spontane rejser for kunder i kørestol forudsætter optimal tilpasning mellem tog og perron.

Jernbaneinfrastrukturen i Danmark er opbygget gennem de sidste 150 år, og da der i perioden ikke har været én bestemt standard for længde og højde, er perronerne rundt om i landet derfor af uensartede længder og højder.

I dag er en perronhøjde på 55 cm. standardhøjde, og DSB's nyere tog indeholder lavgulvssektioner, som er tilpasset denne perronhøjde. I DSB's tog er det i dag muligt at rejse spontant med Øresundstog, Desirotoget samt Dobbeltdekkertog mellem de stationer, hvor perronhøjden er 55 cm. Det er en ordning, der vil blive stadig forbedret i takt med indsættelsen af nye tog i de kommende år.

Det kan afslutningsvis oplyses, at det heller ikke i andre lande i EU, generelt er muligt for kørestolsbrugere at rejse spontant med toget.

Med venlig hilsen

Flemming Hansen