



Frederiksholms Kanal 27 • 1220 København K • Telefon 33 92 33 55

Folketingets Trafikudvalg
Christiansborg
1240 København K

Dato : 9. november 2005
J.nr. : 004-000272

Trafikudvalget har i brev af 7. oktober 2005 stillet mig følgende spørgsmål 15 (TRU alm. del), som jeg hermed skal besvare.

./ Svaret vedlægges i 5 eksemplarer.

Spørgsmål 15:

"Ministeren bedes redegøre for, hvor mange klager DSB har fået i 2004 og 2005, og hvad passagererne klager over, når de reklamerer overfor DSB."

Svar:

Spørgsmålet har været forelagt DSB, der kan oplyse følgende for så vidt angår antallet af klager samt fordeling af disse:

DSB S-tog

Antal modtagne klager i DSB S-tog Kundeservice i 2004 og 2005.

	2004 (jan-dec)	2005 (jan-sep)
Telefonisk	1870	1908
Breve	860	929
E-mail	2481	2902
Via Ud & Se	113	96
Via direktionen	70	87

Procentuel fordeling af skriftlige klager til DSB S-tog kundeservice i perioden januar 2004 – september 2005.

Der skal gøres opmærksom på, at den procentuelle fordeling er baseret på skriftlige klager, da telefoniske henvendelser ikke registreres systematisk med hensyn til deres indhold.

Klage over:	Procent
Driftsuorden	38 %
Fejl og mangler stationer	16 %
Fejl og mangler S-tog	3 %
Manglende info i S-tog	1 %
Manglende info på stationer	6 %
Salgspersonale	5 %
Lokomotivførere	5 %
S-togsrevisor	1 %
Erstatningskrav for ødelagt beklædning	2 %
Erstatningskrav ved personuheld	2 %
Pladsmangel i S-togene	3 %
Takstsystemet i HUR-området	4 %
Manglende rengøring	1 %
Andet (f.eks. køreplan, rygeforbud og tiggere i S-togene)	14 %

DSB

Statistik over klager til DSB (overordnede) for 2004 samt 2005 frem til september måned. For god ordens skyld gør DSB opmærksom på, at de i statistikken omhandlede tal ikke vedrører antallet af henvendelser, men antallet af registreringspunkter. Således kan en enkelt kundehenvendelse medføre flere registreringer.

Klagepunkt – hovedgruppe	Total for perioden 1/1 2004 – 31/12 2004	Total for perioden 1/1 2005 – 30/9 2005
Stationer	2280	1966
Regularitet	2751	2760
Telefonsalg	471	344
I toget under rejsen	3517	1921
Togenes indretning	201	160
Materiel	761	573
Salgsprodukter	7938	2772
Køreplaner	415	408
Brochurer/ Internet	191	150
Antal klager i alt	18.525	11.054

Med venlig hilsen

Flemming Hansen