

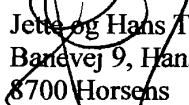
Trafikudvalget  
Folketinget  
Christiansborg  
1240 København K.

Horsens, den 01. oktober 2006.

Vedlagte sendes til Trafikudvalget til orientering.

Vi er ikke bestemt ikke daglige brugere af DSB, men kan nu klart forstå de frustrationer de faste brugere har. Der bør virkelig rette op på noget, idet sådan en oplevelse er en temmelig dårlig start på en ferie.

Med venlig hilsen

  
Jette og Hans Tonsborg  
Banvej 9, Hansted  
8700 Horsens

Administrerende direktør Søren Eriksen  
DSB Administration  
Sølvgade 40  
1349 København K

Horsens, den 01. oktober 2006.

Undertegnede ønsker hermed at rette en meget stor klage vedrørende oplevelse med DSB, fredag den 15. september 2006.

Vi bor i Horsens og skulle rejse til Manchester fra Kastrup lufthavn, fredag den 15. september 2006 og skulle checke ind i lufthavnen kl. 16.00.

Vi besluttede at vi ville tage en afslappet tur til Kastrup og valgte derfor at tage et direkte tog fra Horsens til Kastrup lufthavn.

Vi havde bestilt pladser i toget med afgang fra Horsens kl. 11.31 med ankomst i Kastrup lufthavn kl. 14.39. Vi ville have god tid ( 1 time og 21 minutter inden vi skulle checke ind, når vi kom til lufthavnen) og ville kunne nå at få noget at spise, da vi først skulle spise aftensmad i Manchester kl. 21.00.

Allerede da toget nåede Horsens var det 10 minutter forsinket.

Da vi nåede Københavns Hovedbanegård var kl. 15.25 (46 minutter efter at vi skulle have været i Kastrup lufthavn). Vi sad så og ventede og ventede og absolut intet skete.

Kl. 15.38 blev det meddelt i togets højtalere, at man ikke vidste, hvornår toget kørte videre til Kastrup lufthavn, da der ikke var personale til toget!! Underligt, da vi jo netop havde valgt et tog som skulle køre direkte til Kastrup lufthavn!

Kl. 15.42 begyndte vi at få "kolde fødder" da der nu kun var 18 minutter til vi skulle checke ind i lufthavnen ( og det nu var 1 timer og 3 minutter siden vi skulle have været i lufthavnen!)

Vi gik ud på perronen og fik fat i en togbetjent og forklarede situationen. Den flinke togbetjent sagde, at vi skulle henvende os på DSB's billetkontor og få en taxibon, da DSB så betalte for en taxi

til lufthavnen, hvorimod hvis vi selv gik op og tog en taxi og senere sendte regningen til DSB ville vi ikke kunne få den refunderet.

Som sagt så gjort; vi skyndte os op på billetkontoret og forklarede situationen og viste vores billet til en ansat. Denne DSB-ansatte dame var desværre meget sur, tvær og totalt afvisende og sagde at vi ikke bare kunne komme og forlange en taxi (vi havde forklaret situationen og beskeden fra togbetjenten). Denne ansatte gav os besked på, at vi jo bare kunne vente og tage det næste tog mod Kastrup lufthavn.

Vi spurgte så, hvornår det kørte og fik beskeden at det var kl. 15.55 (kl. var nu efterhånden blevet 15.52) Vi spurgte om vi kunne være sikre på at dette tog kørte, hvorefter den "meget hjælpsomme dame" svarede, at det kunne hun selvfølgelig ikke garantere, vi måtte jo gå ned på perronen og afvente. (Sikke dog en fantastisk service fra en DSB ansat, når man egentlig skulle have været på sit bestemmelsessted for 1 time 13 minutter siden!)

Vi gik dog ned på perronen og kl. 15.58 kom så endelig et tog som kørte mod Kastrup lufthavn.

Kl. 16.25 (25 minutter efter, at vi skulle have haft checke ind og 1 timer og 46 minutter efter at vi skulle have været i lufthavnen) kunne vi så endelig checke ind til vores fly.

Lufthavnspersonalet tog det utroligt flot og sagde at det slet ikke var første gang, at de havde været udsat for dette, når folk vælger at satse på DSB.

Vi var virkelig ødelagte med hovedpine og stress, da vi satte os i flyet, efter denne hektiske DSB-tur.

Dette er både første og sidste gang, at vi overhovedet tør satse på DSB og vil helt klar fraråde alle vi kende at gøre det samme!

Vi ønsker klart en forklaring på denne tur og omkring DSB's instrukser til jeres personale i sådanne situationer, da det var en utrolig dårlig behandling, bortset fra togbetjenten, vi oplevede fra det personale vi henvendte os til.

Vi forventer samtidig en kompensation fra DSB og oplysning om, hvorvidt DSB i sådan en situation er erstatningspligtig mht. taxi og hvis vi ikke havde nået flyet og den fælles bus som ventede på os i Manchester.

Der vedlægges kopi af togbilletten.

Dette brev er samtidig sendt til:

Transportminister Flemming Hansen med anmodning om en forklaring.  
Folketingets Trafikudvalg.  
DR1 Kontantmagasin.  
EkstraBladet.

Med venlig hilsen

Jette og Hans Tonsborg  
Banevej 9, Hansted  
8700 Horsens  
mail: tonsborg@privat.dk