



MINISTEREN

Folketingets Trafikudvalg
Christiansborg
1240 København K

Dato 12. maj 2009
Dok.id 837762
J. nr. 004-u18-1016

Frederiksholms Kanal 27 F
1220 København K

Telefon 33 92 33 55

Trafikudvalget har i brev af 24. april 2009 stillet mig følgende spørgsmål 828 (TRU alm. del), som jeg hermed skal besvare. Spørgsmålet er stillet efter ønske fra Magnus Heunicke (S).

Spørgsmål nr. : 828

"Ministeren bedes redegøre for de togrejsendes muligheder for at blive befordret med taxa i forbindelse med togaflysninger generelt og forklare specifikt, hvorfor personalet på station og kiosk i Køge fredag den 24. april nægtede at udlevere taxakuponer på trods af, at toget med afgang 14.45 med ankomst Næstved 15.14 (et gennemkørende tog pga sporarbejdet på Sydbanen) var aflyst, med henvisning til, at taxakørsel kun er relevant, hvis forsinkelsen fra afgangsstationen er i størrelsesordenen 30 til 45 minutter og opefter, hvilket jo virker som en besynderlig argumentation, idet den næste afgang fra Køge den pågældende dag var kl. 15.09 med ankomst i Næstved 16.02, hvilket altså er hele 48 minutter senere end det aflyste tog. Ministeren bedes ligeledes vurdere, om informationerne til de rejsende på de nævnte strækninger, der i disse måneder oplever utallige forsinkelser og aflysninger oven i en i forvejen stærkt forringet køreplan, er tilstrækkelige, når man tager i betragtning, at personalet blankt afviste at hjælpe og henviste til DSB's telefonnummer for reklamationer, der viste sig at have lukket for henvendelser allerede kl 14."

Svar:

Jeg har henvendt mig til DSB, som oplyser, at reglerne, for hvornår DSB skal tilbyde alternativ befordring, fremgår af trafikkontrakten mellem Transportministeriet og DSB og af DSB's forretningsbetingelser.

Af punkt 1.10.3 i kontrakten mellem Transportministeriet og DSB fremgår:

"DSB skal sikre erstatningstransport for passagererne i tilfælde af større planlagte eller uplanlagte driftsforstyrrelser. Forpligtelsen til erstatningstransport indtræder, hvor passagerer ellers ville blive forsinket mere end en time eller mister dagens sidste forbindelse."

Af DSB's forretningsbetingelser fremgår:

"Hvis DSB ikke inden for rimelig tid og maksimalt inden for en time har sørget for videre transport, dækker DSB passagerens rimelige omkostninger til



videre transport til den station i Danmark, hvortil passageren har billet eller kort. Ved vurderingen af, hvad der er rimelig tid, lægger DSB til grund, at DSB med al fornøden energi og uden ophold søger at tilvejebringe videre transport for alle de passagerer, der er ramt af den pågældende forsinkelse.”

Der må således tages udgangspunkt i, at der skal forventes en forsinkelse på mindst 1 time, før DSB er forpligtet til at finde anden befordring - herunder betale taxa. I den forbindelse skal opmærksomheden henledes på, at DSB i sine dispositioner i forbindelse med forsinkelser naturligtvis er forpligtet til at varetage hensynet til samtlige kunder, og ikke blot nogle enkelte få som måtte anmode om en taxa. Derfor benytter DSB - i situationer, hvor en forsinkelse berører mange kunder - sig som oftest af busser, fordi taxabefordring normalt kun vil være til glæde for nogle ganske få. Selvfølgelig kan det komme på tale at rekvirere taxa til enkelte kunder, hvor særlige forhold som eksempelvis begravelse eller eksamen tilsiger det, uanset at der kan være mange kunder, der er ramt af den pågældende forsinkelse.

Da kunderne i den specifikke situation kunne forventes at være i Næstved med mindre end 1 times forsinkelse, finder DSB med henvisning til de ovenfor nævnte vilkår, at det har været korrekt af personalet på Køge station ikke at tilbyde at skaffe erstatningsbefordring allerede af den grund, at kunderne fra det pågældende tog måtte kunne forventes at være hurtigere fremme med det næstfølgende tog, end hvis der skulle skaffes busser eller et stort antal taxaer til erstatningsbefordringen.

DSB's kundecenter på telefon 70 13 14 15 er døgnåben og var det også den 24. april 2009. Hvilken telefon, der skulle have været lukket for henvendelser, kan ikke besvares ud fra de foreliggende oplysninger.

DSB og Banedanmark informerer også under sporarbejdet løbende om forsinkelser, aflysninger med videre. DSB er ikke opmærksom på, at der under sporarbejdet skulle have været systematiske afvigelser fra de retningslinjer for information, der i øvrigt gælder for information til kunder. DSB har ud fra det oplyste ikke mulighed for at undersøge, om der har været tale om enkeltstående eller mere systematiske brister i informationen til kunderne i forbindelse med sporarbejdet.

Jeg har ikke yderligere at tilføje svaret fra DSB.

Med venlig hilsen

Lars Barfoed