

Trafikudvalget  
Folketinget  
Christiansborg  
1240 København K

Den 3. december 2009

### **Klagesag over DSB First**

### **DSB First's Øresundslinje var årsag til min og flere hundrede andre rejsendes havarede ferierejse med afrejse fra Kastrup Lufthavn**

Jeg tillader mig at skrive til Trafikudvalget i frustration over DSB First's håndtering og afgørelse af min klagesag, som er udførligt beskrevet i mine skrivelser til DSB First af den 6. oktober, den 3. november samt den 28. november 2009.

Jeg er også mere end forundret over, at min skrivelse til trafikministeren af den 4. november 2009 end ikke har medført et kvitteringssvar eller anden form for reaktion fra ministeren.

#### **Kort redegørelse:**

” Fredag den 2. oktober – den såkaldte Obama dag – skulle min familie og jeg på en 4 dages ferietur til London med afrejse fra Kastrup Lufthavn.

I tillid til DSB First's driftssikkerhed på Øresundslinjen tog vi toget fra Hellerup Station til Kastrup Lufthavn – men fik så desværre et længere varende toghavari på ca. 65 min. lige før Ørestadens Station. Her holdt toget stille, indtil et bagfra kommende tog skubbede os videre.

Toget var propfyldt med rejsende mod Kastrup Lufthavn og en begyndende panik bredte sig i toget, fordi flere hundrede togpasagerer havde en flyafgang fra Kastrup, der skulle nås.

Da toget efter havariet endelig blev skubbet mod Ørestadens Station, så meddelte togføreren først over højtalere, at toget ville stoppe ved Ørestadens Station, hvor passagerne skulle stige af for anden videretransport på rejsen mod Kastrup og Malmø.

Vi var i god tid, så der var stadig god margen til at nå vores flyafgang i Kastrup – og vi havde endda en bekendt i nærheden, der kunne tilkaldes via mobil tlf. for vores egen transport mod Kastrup.

Lige før ankomst til Ørestadens Station kommer togføreren med en contra ordre, idet toget alligevel fortsætter med stop i Tårnby, Kastrup og Malmø. Vi - og alle de andre passagerer med kurs mod Kastrup Lufthavn - var lettede og bliver naturligvis siddende i toget.

Toget stopper også ganske rigtigt ved Ørestadens Station og i Tårnby – men lige før ankomst til Kastrup Lufthavn meddeler en brødebetyngt togfører, at DSB First har glemt at sikre sig ret til at stoppe i Kastrup Lufthavn – og at han er blevet fejlinformeret fra DSB First.

I stedet ruller vi til stor frustration for os og de mange andre hundrede rejsende forbi Kastrup Lufthavn uden stop – og stopper først i Malmø.

Her prøver flere i panik at nå de modkørende tog fra Malmø mod Kastrup - og løber hen over skinnerne med kufferter m.v. blot for at konstatere, at togene fra Malmø mod Kastrup er stopfyldte og ikke tager passagerer med.

Således brister alle illusioner for os og flere hundrede med passagerer om at nå vores flyafgang fra Kastrup Lufthavn. Og flere bryder ud i gråd med udsigten til ikke at vide, hvilke konsekvenser DSB First's fejlinformation har påført dem af udgifter og gener".

DSB First sender os en skrivelse af den 30. oktober 2009, hvori selskabet frasiger sig ansvaret for at have påført os udgifter og gener – og kan således ikke imødekomme vores krav om godtgørelse.

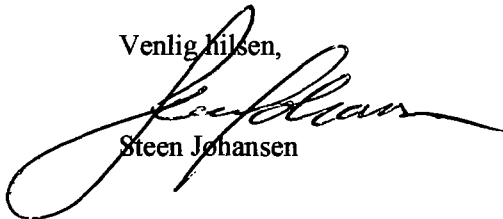
Den eneste kompensation vi modtager fra DSB First er meget provokerende 3 stk. togbilletter med DSB First fra Hellerup til Kastrup, hvilke vi naturligvis har returneret til DSB First. Vi har nemlig ingen planer om foreløbig at anvende DSB First. Men tager hellere bilen til Kastrup Lufthavn næste gang.

Vores reklamation er **ikke** baseret på den forsinkelse, som det havarede DSB First tog påførte os – men alene den kendsgerning, at togførerens fejlinformation m.h.t. stop i Kastrup Lufthavn gjorde, at vi i god tro blev siddende i toget på linje med de andre mange andre hundrede passagerer til Kastrup.

Vi kunne med god marginal have nået vores flyafgang, hvis togføreren havde fastholdt sin oprindelige besked om, at vi skulle stå af ved Ørestadens Station. Eller hvis toget - som efterfølgende annonceret af togføreren - ville stoppe i Kastrup Lufthavn.

Hvis ikke DSB First er erstatningspligtige i en sådan situation, så fortjener selskabet ikke at have retten til at drive togdrift på markedsvilkår. Og hvis det ikke fremgår af de forretningsvilkår, som DSB First har overtaget driften af Øresundslinjen på, så anmodes Trafikudvalget om omgående at genforhandle vilkårene med DSB First, således at passagererne har meget bedre beskyttelse ved de gener og udgifter, som DSB First påfører sine passagerer.

Venlig hilsen,



Steen Johansen

Bilag: Klagebrev til Karsten Røn Andersen, CEO for DSB First, af den 6. oktober 2009  
Kvitteringssvar fra kundeservice hos DSB First af den 9. oktober 2009  
Afslag fra marketing manager Ann Ryom DSB First af den 30. oktober 2009  
Mit svarbrev til Ann Ryom DSB First af den 3. november 2009 med fastholdelse af krav  
Mit brev til trafikminister Lars Barfoed af den 4. november 2009  
Mit brev til Karsten Røn Andersen, CEO hos DSB First, af den 28. november 2009

Karsten Røn Andersen, CEO  
DSB First  
Postbox 320  
0900 København C

Den 6. oktober 2009

## Reklamation

### DSB First skyld i en amputeret fire dages ferierejse til London

Netop hjemkommet i går aftes fra en fire dages ferierejse til London for mit teenager barnebarn, min hustru og jeg selv - iler jeg med at fremkomme med en reklamation til DSB First over de konsekvenser og det kaos, som et længerevarende driftsstop af vores Øresunds tog samt en række fejlinformationer fra togføreren og DSB First fik for vores ferierejse til London.

#### Resultatet var:

*Vi nåede ikke vores fly fra Kastrup Lufthavn til London (Gatwick) med afgang fra Kastrup med EasyJet 5364 fredag den 2. oktober kl. 11.25 (se vedlagte rejseplan).*

*Vi mistede derved hele fredag eftermiddag og aften i London til museumsbesøg, indkøb, middag med en god bekendt samt ikke mindst turens højdepunkt - musical forestillingen "We Will Rock You" fredag aften kl. 19.30 på Dominion Theatre, Tottenham Court Road. Billetterne hertil havde vi købt og betalt for on-line hjemmefra (kopi af betaling vedlagt).*

#### Kort om hændelsesforløbet – fredag den 2. oktober 2009:

Planlagt afgang med Øresundstoget fra Hellerup Station kl. 08.09. Toget var p.g.a. Obama besøget forsinket – og Kastrup Lufthavn midlertidig lukket. Det vidste vi kunne ske – og derfor var vi taget tidligt af sted hjemmefra med tog – og ikke i bil til Kastrup Lufthavn.

Ca. kl. 08.50 afgik Øresundstoget fra Hellerup i retning mod Kastrup Lufthavn og Malmø – og alt gik herefter næsten normalt frem til lige før Ørestad Station.

Ca. kl. 09.15 stopper toget lige før Ørestad Station. Togføreren meddelte kort efter, at der var tale om en defekt kompressor – og at han selv ville forsøge at udbedre defekten.

Ca. kl. 09.30 meddelte togføreren, at han ikke kunne udbedre defekten, og at det næstkommende tog fra Københavns Hovedbanegård inden for 5-10 min. bagfra ville skubbe os videre til Ørestad, hvor alle passagerer **skulle skifte tog** for videretransport i andet transportmiddel mod Tårnby, Kastrup Lufthavn og Malmø. Der gik imidlertid næsten 40 min. før hjælpetoget ankom bagfra fra Københavns Hovedbanegård – og en annonceret evakuering af toget blev derfor annulleret.

Først kl. ca. 10.10 ankommer hjælpetoget. Vi har nu siddet fast i næsten én time i overfyldte kupeer med mange rejsende til Kastrup Lufthavn. Togføreren meddeler nu, at der **ikke skal skiftes tog i Ørestad alligevel** – og at toget vil blive skubbet videre med **stop i Ørestad, Tårnby og Kastrup Lufthavn**.

**Seneste check in til vores fly var kl. 10.45 – så det var stadig inden for rækkevidde.**

Ca. kl. 10.12 skubbes vores tog af sted i retning mod Ørestad, Tårnby, Kastrup Lufthavn og Malmø.

Efter de annoncerede stop i Ørestad og Tårnby Station meddeler togføreren meget undskyldende, at han fra DSB First har modtaget besked om, at **toget nu alligevel ikke standser i Kastrup Lufthavn** p.g.a. manglende tilladelse/fejlinformation fra DSB First – og at toget vil køre videre til Malmø Syd.

Stor frustration hos alle – og gråd og indædt vrede hos nogle p.g.a. udsigten til at komme for sent til deres fly-afgange.

Ca. kl. 10.35 ankommer vores tog til Malmø Syd – og folk gribes igen i panik og af vrede med udsigten ikke at kunne nå deres fly afgang i Kastrup - og flere springer ned over banelegemet med bagen i hånden i forsøget på at nå et tog til Kastrup Lufthavn.

**Vores fly fra Kastrup Lufthavn til London(Gatwick) afgik til tiden – nemlig kl. 11.25.**

Ca. kl. 12.10 er vi heldige at kunne komme med et tog med stop i Kastrup Lufthavn. I mellemtiden har to fyldte tog stoppet ved perronen – og folk pressede sig i panik ind i de i forvejen overfyldte tog.

Midt inde i tunnelen under Øresund stopper toget – og det bliver annonceret af tog stewardessen, at Kastrup Lufthavn midlertidig er lukket p.g.a. Obamas afrejse. Efter 5 min. ventetid så meddeles det, at Kastrup Lufthavn alligevel er åben for togtrafikken.

I mellemtiden søgte vi forgæves via mobil telefon at købe billet til et senere fly med British Airways kl. 14.00 – men uden at lykkes.

I stedet sad vi i gabestokken i Kastrup Lufthavn – og ventede i en alenlang kø sammen med andre strandede rejsende på at få en løsning på vores rejseproblem.

Først kl. ca. 16.15 lykkedes det meget heldigt at få en ordning med EasyJet med afgang fra Kastrup kl. 17.00 samme dag – men med ankomst til Stansted Airport i stedet for Gatwick, hvor min bekendte skulle have hentet os.

Ca. kl. 20.45 lokal tid ankom vi til Victoria Station i London med Stansted Express – og til vores hotel kl. ca. 21.15 fuldstændig smadret af dagens strabadser – og skuffede over at miste en musical oplevelse og en hel eftermiddag ofg aften i London på denne korte storbyferie, der var en konfirmationsgave til vores barnebarn.

Havde DSB First ikke misinformeret og udstedt contra ordrer så mange gange, så kunne vi og de andre rejsende være stået af ved Ørestad Station kl. Ca. 10.15.

Og vores svigersøn, der arbejder i Ørestaden, kunne snildt have nået at hente os i bil for videretransport til Kastrup Lufthavn for indcheckning til vores fly inden kl. 10.45.

Det er svært at sætte en værdi af den samlede merpris for de ekstraomkostninger, som svigtet fra DSB DSB First har medført.

Men sikkert er det, at vi har haft ekstra udgifter til transport, fortærring, mistede teaterbilleter i London samt væsr taf alt – viu mistede en hel eftermiddag og aften i London på denne koprt rejse.

Vi havde med vilje valgt en dyrere afgang med EasyJet midt på dagen for netop at få en hel etermiddag og aften samt en musicla oplevelse om aftenen.

Nu ankom vi så sent, at vi blev på hotellet for at slappe af – og være parat til næste dags komprimerede program.

Som tingene udviklede sig, kunne vi lige så godt have taget et morgenfly i stedet for at betale for overnatning fredag den 21. oktober på Hotel Besat Western Mostyn. Men vi havde jo lavet fast booking hjemmefra - og hang på den første nat.

Mit regnestykke for de direkte meromkostninger ser således ud:

Cafe Globetrotter, Kastrup Lufthavn	Kr. 382,00
Transport Stansted Express - Victoria Station(min bekendte ventede som aftalt på os i Gatwick)	kr. 450,00
Forudkøbte og betalte teaterbilletter til Dominion Theatre, London	kr. 2.160,00
1 x overnatning på Hotel Best Western Mostyn Hotel kunne p.g.a. den sene ankomst være sparet (kopi af afregning fra hotellet vedlægges)	<u>kr. 1.520,00</u>
I alt direkte meromkostninger	<u>kr. 4.512,00</u>

Hertil kommer kravet om en godtgørelse fra DSB First for tabet af hele fredag eftermiddag og aften i London inklusive den forliste musical WE WILL ROCK YOU, som var et stort ønske for vores barnebarn at opleve.

Jeg vil lade det være op til DSB First selv at fastsætte en rimelig og fair godtgørelse for de ovennævnte gener samt svie og smerte, som DSB First's svigt har betydet for os alle tre.

Venlig hilsen,



Steen Johansen

N.B. EasyJet var så venlige ikke at opkræve et ekstra strafgebyr, fordi vi udeblev fra den planlagte flyafgang – og gjorde alt hvad de kunne for at få os med flyet til London sidst på eftermiddagen, hvilket altså lykkedes.



DSBFIRST

**DSBFirst Kundecenter**

*Web:*  
www.dsbfirst.dk

*Postadresse:*  
DSBFirst Kundecenter  
Box 230  
0900 København C

*Tlf:*  
70 13 13 11

Steen Johansen  
Bøgeparken 153  
2800 Kongens Lyngby

09. oktober 2009

Kære Steen Johansen

Vedr. brev til Karsten Røn Andersen d. 06. Oktober.

Angående havareret tog med efterfølgende forsinkelse fra København H mod Kastrup Lufthavn.

Vi har modtaget din henvendelse vedrørende kompensation for mistet rejse/flybillet, fredag d. 2. oktober 2009.10.09.

De har været passager på tog nr. 1028 med planmæssig afgang fra København H 8.43. Toget afgik med ca. et kvarters forsinkelse og havarederede ved Ørestads station. Efterfølgende blev toget kørt til Malmø syd, uden stop i Kastrup lufthavn.

Vi hos DSBFirst vil behandle alle anmodninger om kompensation individuelt, og vil derfor bede om din/jeres tålmodighed medens vi behandler indkomne sager om det foregåede.

Med venlig hilsen

Amalie Soufi

Kundekonsulent  
DSBFirst Kundecenter



**DSBFirst Kundecenter**

Web:  
[www.dsbfirst.dk](http://www.dsbfirst.dk)

Postadresse:  
DSBFirst Kundecenter  
Box 230  
0900 København C

Tlf:  
70 13 13 11

Steen Johansen  
Bøgeparken 153  
2800 Kgs. Lyngby

30. oktober 2009

Kære Steen

Vi har nu behandlet din henvendelse vedrørende krav om kompensation i forbindelse med mistet fly fra Kastrup lufthavn d.2. oktober 2009.

I henhold til vores forretningsbetingelser er vores befordringspligt begrænset til den togstation på vores strækning som der er indløst billet til.

Eventuel kompensation er, jævnfør gældende rejsetidsgarantiordning, ligeledes begrænset til den togstrækning der er indløst billet til.

Vi kan derfor ikke imødekomme dit krav om kompensation for tab i forbindelse med den mistede flyafgang. Den kompensation du ifølge vores Forretningsbetingelser og gældende rejsetidsgarantiordning er berettiget til er: erstatningsbilletter, svarende til de togbilletter I benyttede for at komme til lufthavnen d.2 oktober.

Det er meget ærgerligt hver eneste gang et tog bryder sammen på banen, og endnu mere uheldigt netop den pågældende dag. Den amerikanske præsident havde som bekendt valgt at besøge København d. 2. oktober og det betød at al trafik var underlagt påbud fra politiet. Blandt andet blev trafikken indstillet til og fra Kastrup Lufthavn indtil flere gange i løbet af formiddagen. Ganske som det på forhånd var annonceret i dagspressen.

Sammenfaldet mellem det nedbrudte tog og omstændighederne vedrørende præsident Obamas besøg, betød desværre en uforholdsmæssigt stor forsinkelse på den pågældende togrejse til lufthavnen.

I DSBFirst er vi helt klar over, at situationen er rigtig uheldig, og vi vil selvfølgelig være behjælpelige med enhver form for dokumentation der måtte være brug for, i forbindelse med at gøre krav gældende overfor eventuelle egne forsikringer.

I den forbindelse skal vi bede om at du henvender dig skriftligt af hensyn til sagsbehandlingen.

Med venlig hilsen

  
Ann Ryom

Marketing manager  
DSBFirst

Vedlagt:

3 stk. DSBFirst gæstebilletter for strækningen Hellerup- Kastrup:



DSB First Kundecenter  
Postbox 320  
0900 København C

Att: Ann Ryom

Den 3. november 2009

### **DSB First skyld i en amputeret fire dages ferierejse til London**

Jeg skal hermed bekræfte modtagelsen af din skrivelse af den 30. oktober 2009, hvor DSB First helt og aldeles afviser at yde nogen form for godtgørelse af de af os i mit brev af den 6. oktober 2009 dokumenterede afholdte udgifter ej heller godtgørelse for svie og smerte foranlediget af svigt fra DSB First.

I samråd med min advokat så fastholder jeg kravet om godtgørelse i henhold til mit brev af den 6. oktober 2009 med følgende begrundelse:

**” Vi kunne have nået vores fly i Kastrup Lufthavn, hvis DSB First's togfører ikke havde fejlinformeret os over togets højtalere”.**

#### **Udpluk fra min skrivelse af den 6. oktober 2009:**

Kl. 09.30 meddelte togføreren, at et bag fra kommende hjælpetog om ca. 20 min. ville skubbe os til Ørestad Station, hvor der skulle skiftes.

Kl. ca. 10.10 ankommer hjælpetog. Togføreren meddeler nu over højtaleren, at der alligevel **ikke skal skiftes i Ørestad** – og at toget ville **blive skubbet mod Malmø med stop i Ørestad, Tårnby og Kastrup Lufthavn.**

På grundlag af togførerens nye kontra melding over højtaleranlægget besluttede vi os naturligvis for at blive siddende i toget – og ikke stå af toget i Ørestad med videretransport til Kastrup pr. bil, som vores nødplan ellers gik ud på.

DSB First kan således ikke påkalde sig force majeure eller andre dårlige undskyldninger som f.eks. Obamas besøg, tekniske vanskeligheder med toget m.v. for ikke at yde os erstatning.

Der var alene tale om fejlinformation fra togføreren med hensyn til togets stoppesteder. Togføreren undskyldte over togets højtalere de forskellige modstridende udmeldinger om, hvor toget stoppede – og senere ikke stoppede. Han var – som han udtrykte det - afhængig af informationer fra DSB First, som åbenbart ikke havde sikret sig, at toget alligevel fik tilladelse til at stoppe i Kastrup. Men hele den kommunikation kan DSB First jo nok få bekræftet ved at aflytte de tapeede meddelelser mellem togfører og DSB First.

Jeg vil naturligvis parallelt med denne skrivelse til orientering for ministeren informere om sagsforløbet - og returnerer samtidig de fremsendte billetter, som min kone og jeg ikke har tænkt os at benytte.

Med venlig hilsen,

[1]

Trafikminister Lars Barfoed  
Trafikministeriet  
Frederiksholms Kanal 27 F  
1220 København K

Den 4. november 2009

Kære Lars Barfoed,

Selvom du sikkert har forrygende travlt – og selvfølgelig ikke skal tage dig af nogle for dig helt ligegyldige enkeltsager som f.eks. vores tvist med DSB First, så vil jeg alligevel hermed tillade mig som kunde hos DSB First at komme med et sagsforløb fra det virkelige liv derude på skinnerne.

DSB First - der jo som transportør agerer på helt normale markedsvilkår – har afvist et efter vores mening krystalklart krav om godtgørelse for de direkte tab samt kompensation for svie og smerte, som et svigt fra DSB First medførte for min familie og mig.

Jeg tillader mig at henvise til sagsbeskrivelsen i min vedlagte skrivelse til DSB First af den 6. oktober 2009 i forbindelse med min families amputerede ferierejse til London.

I DSB First's vedlagte svarskrivelse dateret den 30. oktober 2009 afviser man vores krav om kompensation for tab i forbindelse med vores mistede flyafgang. Der henvises til selskabets forretningsbetingelser og gældende rejsegarantiordning.

Det er muligt, at DSB First ikke er erstatningspligtig over for sine kunder i forbindelse med de ulemper, som et tog havari/driftsstop måtte have for kunderne.

Men det er heller ikke det argument, som vi fremfører i vores skrivelse af den 6. oktober 2009 som grundlaget for vores krav om kompensation.

**Vores krav baserer sig alene på de modstridende informationer, som togføreren efter toghavariet kort før Ørestad Station gav over togets højtalere om togets stop på vej mod Ørestaden, Tårnby, Kastrup Lufthavn og Malmø.**

Havde togføreren levet op til sin information til passagerne kort før stoppet ved Ørestad Station om, at toget ville standse ved Tårnby Station og i Kastrup Lufthavn, ja så havde vi med pæn margen nået flyet til London – og dermed også nået vores arrangementer i London.

Nu skete der i stedet det, at togføreren i vores havarerede tog efter stop ved Ørestaden og Tårnby stationer - kort før ankomst til Kastrup Lufthavn over togets højtaler meddelte, at toget alligevel ikke stoppede i Kastrup Lufthavn, idet DSB First ikke havde sikret sig ret til at stoppe her p.g.a. Obama besøget.

Havde vi modtaget denne besked 5 min. før, så kunne vi - og i øvrigt de mange hundrede passagerer til Kastrup Lufthavn - have stået af ved enten Ørestaden eller Tårnby Station – og via selvtransport i bil/busser med pæn margin alligevel have nået vores fly.

Dette svigt/dårlige kommunikation/manglende styring af processen fra DSB First beklagede togføreren højlydt over højtalerne – og meddelte samtidig, at toget ville fortsætte mod Malmø – men nu uden stop i Kastrup Lufthavn.

Derfor har vi i henhold til vedlagte skrivelse af den 3. november 2009 fastholdt vores krav om kompensation, fordi vi er af den opfattelse, at vores amputerede ferierejse til London alene skyldes utrolig dårlig kommunikation mellem togfører og DSB First's centrale kommando central. Og ikke en force majeure lignende situation, som DSB First prøver at dække sig ind under.

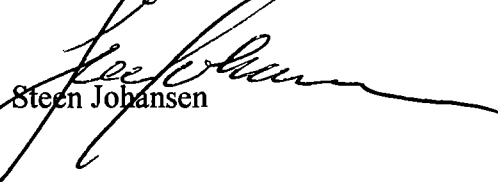
Sådan er det at rejse med DSB First – et selskab der skal agere på markedsorienterede vilkår – men bestemt ikke opfører sig som sådan overfor sine kunder.

Bortset fra denne skuffelse – så er vi glade for dit engagement med at få folk over på skinnerne og i busserne. Det samme gælder letbanen langs ring III.

Hvorfor ikke sprede konkurrencen på bus området til også at omfatte en konkurrence på togskinnerne – og ikke om togskinnerne, som det er i dag.

F.eks. kunne det synes hensigtsmæssigt at give flere operatører ret til at køre på de samme togskinner/banestrækninger – men med forskellige forretningskoncepter. Det vil helt sikkert skærpe fokus/kvaliteten på kundebetjeningen og prisen – og være et godt instrument til at få endnu flere til at bruge toget frem for bilen.

Med venlig hilsen,



Steen Johansen

Kopi af min skrivelse til DSB First af den 6. oktober 2009  
Kopi af min skrivelse til DSB First af den 30. oktober 2009  
Kopi af min skrivelse til DSB First af den 3. november 2009

Karsten Røn Andersen, CEO  
DSB First  
Postbox 320  
0900 København C

Den 28. november 2009

## Reklamation

### DSB First skyld i en amputeret fire dages ferierejse til London

Jeg tillader mig at referere til min reklamationsskrivelse af den 6. oktober 2009 til dig, hvori jeg fremsatte begrundet krav om godtgørelse for de udgifter, som DSB First har påført mig og min familie i relation til vores delvis amputerede ferierejse til London.

Den 30. oktober modtager jeg så et skriftligt afslag fra Ann Ryom, DSB First, med henvisning til selskabets forretningsbetingelser og gældende rejsetidsordning.

Imidlertid er mit krav mod DSB First – som anført i den oprindelige skrivelse til dig af den 6. oktober 2009 - begrundet af en lang række fejlinformationer fra togføreren – og ikke det faktum, at toget havarerede lige før Ørestadens Station.

Vi kunne med god marginal have nået vores fly til London, hvis togføreren ikke havde fejlinformeret m.h.t., at toget stoppede i Kastrup Lufthavn, hvilket det som bekendt ikke gjorde – men fortsatte videre til Malmø.

Jeg har i skrivelse af den 3. november 2009(kopi vedlagt) anket DSB First's afvisning den 30. oktober 2009 af mit krav om godtgørelse – men har endnu ikke modtaget en endelig stillingtagen fra DSB First.

Det er simpelt hen urimeligt, at DSB First endnu ikke har behandlet min anke, så vi enten kan få afsluttet sagen med en anerkendelse af mit krav - eller jeg kan gå videre med mit krav mod DSB First gennem andre instanser.

Jeg skal venligst bede dig som øverst ansvarlige for DSB First om omgående at meddele mig DSB First's stillingtagen til min anke.

Venlig hilsen,



Steen Johansen