



Transportministeriet
Att.: Kontorchef Lasse Winterberg
Frederiksholms Kanal 27F
1220 København K

Kort redegørelse til Transportministeriet vedrørende DSB's betjening af S-togspassagerer ved Virum Station den 17. august 2010.

Transportministeriet har den 19. august 2010 anmodet DSB om en redegørelse for DSB's betjening af togbuspassagerer ved Virum Station den 17. august 2010.

Baggrund

Tirsdag den 17. august 2010 gennemførte DSB S-tog på Lyngby station en rutinekontrol af S-togs passagerer, der ankom fra Virum med togbus indsat i forbindelse med sporarbejde. Det viste sig ved kontrollen, at en del passagerer fra bussen rejste uden gyldig rejsehjemmel. På den baggrund blev der udstedt kontrolafgifter til alle passagerer uden gyldig rejsehjemmel fra denne togbus.

Den konkrete situation

DSB har under sporarbejdet indgået kontrakt med Arriva om togbusdriften, der planmæssigt skulle foregå med bybusser med klippekortautomat og undtagelsesvis kunne køres med andre busser i Arrivas rådighed. DSB har i den forbindelse ikke været tilstrækkelig opmærksom på konsekvenserne af, at transporten af og til kan foregå med turistbusser i stedet for de planlagte bybusser med klippekortautomat. Derfor er det ikke tilfredsstillende, at DSB undlod at stille ekstra automater op på Virum og Sorgenfri stationer.

I den konkrete situation med kunderne fra togbussen ved Lyngby station den 17. august 2010 blev turen foretaget med en turistbus i stedet for en bybus. DSB havde dermed ikke sikret kunderne rimelig mulighed for at have gyldig rejsehjemmel.

Hvad har DSB gjort i sagen

DSB har offentligt beklaget, at der er blevet uddelt kontrolafgifter til passagerer, der reelt ikke har haft mulighed for at skaffe sig gyldig rejsehjemmel. DSB har via pressen informeret kunderne i den pågældende situation om, at de kan kontakte DSB for at få annulleret afgiften.

DSB har endvidere med det samme sørget for at der er blevet monteret automater på busholdepladser ved Virum Station samt ved Sorgenfri Station, for at give kunderne mulighed for at skaffe sig gyldig rejsehjemmel. Herudover er billetkontrollen kortvarigt sat i bero i de berørte områder indtil problemerne er løst.

Hvordan undgår DSB lignende situationer i fremtiden?

Af hensyn til fleksibiliteten i den kollektive trafik i hovedstadsområdet, bygger billetsystemet på en meget høj grad af selvbetjening, hvorfor det altid er den enkelte kundes eget ansvar at sikre sig gyldig rejsehjemmel. DSB's S-togsrevisorkorps er

Koncernsekretariat & Jura

20. august 2010

DSB
Sølvgade 40
DK-1349 København K

Telefon 33 53 43 31
www.dsb.dk

derfor generelt instrueret i at udskrive afgifter til passagerer uden gyldig rejsehjemmel.

Side 2/2

20. august 2010

Opstår der i kontrolsituationen diskussion med en kunde omkring en kontrolafgift henvises kunden til at indgive skriftlig klage til DSB Kundeservice. Klagevejledning og kontaktformular findes på www.dsb.dk. Denne procedure er blandt andet indført for at sikre, at alle kunder bliver behandlet lige og får en fair behandling af deres sag.

Det er DSB's erfaring, at det at flytte sagsbehandlingen fra togene til DSB's Kundecenter har medført færre konfliktsituationer i togene.

Under normale omstændigheder finder DSB derfor at den stikprøvevise billetkontrol af passagerne i S-togene forløber tilfredsstillende.

DSB må dog erkende, at DSB skal være mere opmærksom på at DSB's kunders mulighed for i ganske særlige situationer at erhverve sig rejsehjemmel. Sagen har vist at DSB skal forbedre indsatsen i forbindelse med store sporarbejder og andre uregelmæssigheder, hvor der med kort varsel sker ændringer i driften og køres erstatningskørsel med busser.

Som konsekvens af forløbet den 17. august 2010 har DSB umiddelbart iværksat en opstramning på de interne procedurer, der skal sikre at kunder – også i forbindelse med større uregelmæssigheder og sporarbejder – kan tilegne sig gyldig rejsehjemmel.

DSB vil efterfølgende, via en kundeundersøgelse, sikre at de nye procedurer fungerer tilfredsstillende for kunderne i praksis.

Med venlig hilsen

Peder Nedergaard
Underdirektør