



MINISTEREN

Dato 25. januar 2011
J. nr. 2010-4927

Frederiksholms Kanal 27 F
1220 København K

Telefon 33 92 33 55

Trafikudvalget
Folketinget

Trafikudvalget har i brev af 17. december 2010 stillet mig følgende spørgsmål 344 (TRU alm. del), som jeg hermed skal besvare. Spørgsmålet er stillet efter ønske fra Poul Andersen (S).

Spørgsmål nr. :

"Har DSB et servicemål for de henvendelser, brugerne retter til de lokale kontaktpersoner på e-mail og modtager ministeren en rapport om evt. forslag eller klager fra brugerne fra DSB? Baggrunden for spørgsmålet er, at spørgeren er bekendt med en bruger fra Middelfart, der har kontaktet den af DSB ophængte e-mailadresse med en forespørgsel om den nye kørerplan, men efter 14 dage har vedkommende endnu ikke modtaget svar. Om det skyldes, at DSB ikke tager henvendelserne seriøst, eller at de måske har udskiftet e-mailadresse på kontaktperson, vides ikke, men brugerne føler sig dårligt behandlet og spørger også, om evt. forslag og klager, de måtte fremkomme med, også forelægges Transportministeriet eller kun bruges internt i DSB."

Svar:

Som minister modtager jeg ikke automatisk klager, som er sendt til DSB fra utilfredse kunder. Jeg forventer, at DSB håndterer henvendelser og klager fra deres kunder professionelt, og at de svarer tilbage inden for en rimelig frist. Når DSB vælger at hænge e-mailadresser op på lokale togstationer er det en ekstra service for kunderne, men det må ikke erstatte de kanaler, som anvendes til egentlig klagesagsbehandling eller håndtering af tværgående problemstillinger. Hvis henvendelserne ikke falder inden for rammerne af, hvad der var tænkt med tiltaget, forventer jeg også, at henvendelserne ekspederes videre til relevante instanser i DSB.

DSB har oplyst til mig om den konkrete episode, at der var tale om nogle omstændigheder, som gjorde, at der ikke blev svaret tilbage til kunden i tide. DSB oplyser endvidere, at de i lyset heraf og af dette spørgsmål vil genoverveje formlen for sikring af lokal kontakt mellem kunder og DSB. Jeg kan oplyse, at DSB derfor foreløbig har valgt at sætte denne ordning i bero.

Med venlig hilsen

Hans Chr. Schmidt