



MINISTEREN

Transportudvalget
Folketinget

Dato 22. oktober 2014
J. nr. 2014-4120

Frederiksholms Kanal 27 F
1220 København K

Telefon 41 71 27 00

Transportudvalget har i brev af 30. september 2014 stillet mig følgende spørgsmål (TRU alm. del), som jeg hermed skal besvare. Spørgsmålet er stillet efter ønske fra Henning Hyllested (EL).

Spørgsmål nr. 1137:

I sidste uge ville DSB afskaffe klapsædebilletterne, og nu er turen så kommet til at pendlernes Abonnementservice. Ministeren bedes derfor oplyse, hvilke yderligere serviceforringelser DSB, Metroselskabet og Movia planlægger på såvel kort som på længere sigt.

Svar:

Der svares i det følgende på spørgsmål nr. 1137 og 1138 under ét. Således vil svaret omtale såvel fremadrettede aktiviteter som aktiviteter, der er gennemført de seneste år.

DSB har oplyst, at udover de produkter og services, som DSB i Trafikkontrakten er pålagt, har DSB historisk opretholdt en lang række yderligere produkter. Siden 2012 har der dog pågået en sanering heraf af hensyn til effektiviseringen af virksomheden.

I 2011 havde DSB omkring 200 forskellige billetprodukter, hvilket både var forvirrende for kunder og servicepersonale, og bekosteligt i øvrigt i mange andre sammenhænge, herunder IT-relateret. På nuværende tidspunkt har DSB 105 billetprodukter, hvoraf 18 udgør 80 pct. af DSB's omsætning.

Frem mod sommeren 2015 planlægger DSB derfor yderligere produktudfasninger med fokus på dem, der udgør en beskedent andel af omsætningen, og hvor der er alternativer, omend ikke altid på helt samme vilkår.

DSB har i øvrigt oplyst, at udfasningen understøtter konverteringen til rejsekortet og de øvrige selvbetjente salgskanaler, som fx mobiltelefonen, automater og internettet, hvilket er helt afgørende for den fortsatte effektivisering af jernbanen.



I dag sælges ca. 75 pct. af DSB's billetter via selvbetjente kanaler, og kundetilfredshedsundersøgelser viser, at tilfredsheden med brugen af de selvbetjente kanaler er høj.

Side 2/2

Af samme årsag er DSB gået fra i 2011 at have 18 billetsalg fordelt over hele landet til i 2014 at have 5 billetsalg og derudover 5 midlertidige servicecentre, hvor kunderne vejledes i at foretage selvbetjent køb af billetter. Antallet af kiosker er i samme periode gået fra 90 til 71.

I maj 2014 besluttede DSB at lukke ned for de tilbageværende salgsvogne, som havde kostet DSB væsentlige tab historisk. Relateret til den beslutning har DSB indgået aftale med Selecta om at opstille ca. 100 automater på DSB's stationer.

Med venlig hilsen

Magnus Heunicke