



MINISTEREN

Transportudvalget
Folketinget

Dato 1. september 2014
J. nr. 2014-2626

Frederiksholms Kanal 27 F
1220 København K

Telefon 41 71 27 00

Transportudvalget har i brev af 18. juni 2014 stillet mig følgende spørgsmål (TRU alm. del), som jeg hermed skal besvare. Spørgsmålet er stillet efter ønske fra Henning Hyllested (EL).

Spørgsmål nr. 812:

Ministeren bedes gøre rede for, hvorvidt det indgår i "Sundt DSB", at der skal lukkes billetsalg, toiletter samt (ofte også) ventesale på stationerne landet over, herunder gøre rede for, hvor stor en gennemsnitlig besparelse DSB opnår pr. station ved at lukke hhv. stationens billetsalg, toiletter, samt (ofte også) ventesale. Ministeren bedes endvidere gøre rede for, hvorvidt det er en del af DSB's kundeservice at lukke billetsalg, toiletter og (ofte også) ventesale på stationer landet over, samt hvorvidt ministeren mener, at et sådant initiativ er i overensstemmelse med de krav, publikum med rette kan stille til den service, en stor offentlig virksomhed tilbyder.

Svar:

DSB har oplyst mig, at det er afgørende for DSB at have tilfredse kunder. Dette bliver DSB i øvrigt også målt på i trafikkontrakten med staten v/Transportministeriet. Samtidig skal DSB også sikre løbende forbedringer af virksomhedens økonomi.

Det strategiske program "Ét Sundt DSB" skal i den forbindelse sikre, at DSB ved udgangen af 2014 opnår et resultat før af- og nedskrivninger på 2,65 mia. kr. – en forbedring på 1 mia. kr. i forhold til fremskrivningen fra 2011 – og en reduktion i niveau af 1.000 fuldtidsbeskæftigede i den danske del af forretningen.

DSB oplyser endvidere, at kundernes adfærd er ændret markant gennem de senere år i form af en øget selvbetjening både for så vidt angår billetkøb og information om afgang. Selvbetjeningsgraden er steget med knap 10 % det seneste år og ligger pt. på omkring 75 % (mht. transaktioner). Dette har sammen med en række andre faktorer ført til, at stationsbygningerne på mange af de mindre stationer er overdimensionerede. Herudover udsættes tomme stationsbygninger desværre ofte for hærværk, hvis de står åbne.



På stationsområdet har DSB derfor valgt at prioritere tryghed og brugeradgang ved at tilbyde venterum på stationer med over 500 daglige rejsende. På mindre stationer (under 500 daglige rejsende) tilbydes der læskærme. DSB har gode erfaringer med den type løsning, og den standard, der pt. benyttes, er godt oplyst, udformet i glas og placeret så tæt på afgangstedet som muligt.

Ifølge trafikkontrakterne for Fjern- og Regionaltog og S-tog er DSB ikke forpligtet til at have toiletter på stationerne. Af servicehensyn tilbyder DSB i dag toiletter på nogle af de passagermæssigt største stationer eller stationer, hvor kunderne kan have længere opholdstid.

Som følge af den høje selvbetjeningsgrad har DSB løbende tilpasset antallet af salgssteder. Der vil således fremover være billetsalg på følgende stationer: København, Københavns Lufthavn, Odense og Aarhus.

Det er vanskeligt præcist at opgøre besparelserne for den enkelte station. En opgørelse af den samlede økonomi viser, at DSB, siden "Ét Sundt DSB" indførtes i 2011, har effektiviseret stationsdriften med ca. 5 mio. kr. årligt ud af en samlet besparelse på 1 mia. kr. I denne opgørelse må der dog tages forbehold for de organisationsændringer, der har været siden 2011. Der er derfor tale om et groft estimat.

Samtidig er der opnået samlede årlige besparelser på i størrelsesordenen 3 mio. kr. pr. lukket billetsalg.

Afslutningsvis skal det bemærkes, at DSB har gennemført de nævnte effektiviseringstiltag uden, at den samlede kundetilfredshed er faldet. Tilfredsheden med den aktuelle rejse samlet set var 7,8 i 2011 (på en skala fra 1-10) og 8,0 i første halvår af 2014.

Med venlig hilsen

Magnus Heunicke