

-----Oprindelig meddelelse-----

Fra: Mogens Hansen <mogensh1953@icloud.com>

Sendt: 22. maj 2022 14:16

Til: Flemming Jensen <flejen@dsb.dk>

Cc: hansenlmg@gmail.com

Emne: Sag i jeres såkaldte "kundeservicecenter"

Jeg er på en eller anden vis ked af at ulejlig dig som direktør i DSB. Omvendt kan det forhåbentlig også være en øjenåbner for dig, så du kan få et indblik i hvordan dine kunder oplever at være i kontakt med DSB.

Jeg skal anbefale, at du gennemlæser den foreløbige korrespondance mellem undertegnede og kndecenteret hos DSB.

Mine spørgsmål til kundeservice har i al sin enkelhed gået ud på, den diskrimination der fortsat og altid har foregået med "spærretider" for pensionister gående ud på, at denne persongruppe kan anvende deres kort hele dagen - dog med begrænsninger - Disse begrænsninger er urimelige også set i forhold til at prisen på kortet er steget betragteligt men spærretiderne fortsætter desuagtet.

Jeg har nu gennem længere tid forsøgt at få en konstruktiv dialog med kundeservice om ovennævnte.

Det der sker er, at kundeservice prøver at argumentere for bibeholdelse af reglen om pensionister ikke kan anvende deres pensionistkort mellem 7 og 9. Det der så sker er, at når disse argumenter fra kundeservice så ikke holder stik vælger man, at lade være med at besvare min fornyede henvendelse. For eksempel anførte jeg der var masser af plads i togene mellem 7 og 9 så reglen var ubegrundet. Intet svar retur.

Jeg er nu blevet gjort bekendt med en endnu ikke offentliggjort undersøgelse der viser en nedgang af salget af pensionistkort med 30% i 2022. Lad det lige stå!!!

Dette burde være et problem både for DSB og i sidste også skatteborgerne som skal betale.

Så derfor afskaf spærretiderne. Det vil igen medføre en øget brug af togrejser som i den grad er til gavn både for klimaet og ikke mindst de ældres adgang til at være endnu mere sociale uden at skulle diskrimineres. Eller handler det i sidste ende om fra DSBs side om en afvikling af pensionistkortet på den lange bane?

Endelig hvad med at afstikke ens regler for medtagning af cykler i bus, regionaltog, privatbaner og S tog. Det handler forhåbentlig ikke om for DSB at gøre det mest indviklet for de kunder de skal leve af.?

Jeg imødeser et klart og konstruktivt svar!

På forhånd tak.

Bedste hilsner

Mogens Hansen

Holmevej 3

2670 Greve Strnd

Tlf 2739 8511

Mail: Hansenlmg@gmail.com (hvor besvarelsen skal sendes til

Rasmus Holscher Baggesen <RHB@dsb.dk>

31. maj
2022 15.00

til Hansenlmg@gmail.com, DSBPOST

Kære Mogens Hansen

Tak for din henvendelse til DSB's administrerende direktør Flemming Jensen, som har læst den, og bedt mig om at svare dig.

Vilkårene for de forskellige billetprodukter ændres jævnligt for at imødesee kundernes behov så godt, som det er muligt. Fra 1. november 2021 er vilkårene for Pensionistkortet blevet ændret, og der har således fra da af ikke været den såkaldte spærretid i togene i eftermiddagsmyldretiden. Dog er spærretiden mellem klokken 7 og klokken 9 mandag til fredag fastholdt. Det er muligt for trafikvirksomhederne på Sjælland, at tilbyde pensionistkortet som et stærkt rabatteret produkt til brug for rejser med både bus, tog og metro grundet denne begrænsning. Har du behov for at rejse inden for spærretiden, vil jeg anbefale dig at købe et rejsekort med kundetyperen "pensionist", hvor du som pensionist får 25 % rabat sammenlignet med kundetyperen "voksen".

I forhold til cykler kan jeg oplyse, at DSB løbende arbejder med at forbedre forhold for kunder, som ønsker at kombinere rejser med cykel og tog. Derfor lanceres et nyt koncept pr. 1 juli 2022 for medtagning af cykler i DSB's regionaltog, IC, Lyn samt Lyn+. Du kan se nærmere om den nye cykelpladsbillet, der vil dække både cyklens rejse, og sikre dig, at du har plads til din cykel på hele din rejse i DSB's Lyn+, IC Lyn, IC og Regionaltog fra [dsb.dk](https://www.dsb.dk) via dette link: <https://www.dsb.dk/find-produkter-og-services/cykelbillet/nyt-om-cykelbillet/>

Med venlig hilsen

Rasmus Holscher Baggesen
Senior Direktionsassistent

Økonomi, Koncernsekretariatet, DSB, CVR 25 05 00 53
Mobil 24 68 30 87, E-mail rhb@dsb.dk

DSB Rejs med

Fra: Mogens Hansen <hansenlmg@gmail.com>

Sendt: 2. juni 2022 12:27

Til: Rasmus Holscher Baggesen <RHB@DSB.DK>

Cc: Flemming Jensen <flejen@dsb.dk>

Emne: Re: Sag i jeres såkaldte "kundeservicecenter"

Jeg har modtaget dit forsøg på et svar til mig Rasmus.

Det er igen en uddybning af almindeligheder og ikke et svar på mine helt konkrete spørgsmål, så nu prøver jeg en sidste gang igen. Hvis svaret igen bliver af lignede kaliber vil korrespondancen tilgå medier og politiske partier. Dette er ikke en trussel, men en konstatering fra min side. Så derfor skal jeg allerede nu bede dig om at foranledige, at korrespondance mellem undertegnede og kundeservice sendes til mig.

1) Hvorfor opretholdes spærretiden for pensionister om morgenen, når der i den grad er masser af plads i togene på alle linjer mellem kl. 7 og 9 og hvad er argumentet for at fjerne spærretiden mellem 15 og 17?. Igen de samme mennesker der rejser ud om morgenen skal også hjem om aften

2) Er DSB helt uberørt over, at der er sket en nedgang af salget af pensionistkort på 30 % eller er man så ligeglad når man bare ved at underskuddet sendes videre til skatteborgerne.

3) Er det ok, at DSB's kundeservice besvarer jeres kunders henvendelser efter for godt befindende og med intetsigende generelle holdninger eller slet ikke svarer!!

4) Årsagen til at der ikke bliver ensrettede regler for medtagning af cykler i ALLE tog og busser.

VH

Mogens Hansen

Fra: Mogens Hansen <hansenlmq@gmail.com>

Sendt: 2. juni 2022 12:27

Til: Rasmus Holscher Baggesen <RHB@DSB.DK>

Cc: Flemming Jensen <flejen@dsb.dk>

Emne: Re: Sag i jeres såkaldte "kundeservicecenter"

Jeg har modtaget dit forsøg på et svar til mig Rasmus.

Det er igen en uddybning af almindeligheder og ikke et svar på mine helt konkrete spørgsmål, så nu prøver jeg en sidste gang igen. Hvis svaret igen bliver af lignede kaliber vil korrespondancen tilgå medier og politiske partier. Dette er ikke en trussel, men en konstatering fra min side. Så derfor skal jeg allerede nu bede dig om at foranledige, at korrespondance mellem undertegnede og kundeservice sendes til mig.

1) Hvorfor opretholdes spærretiden for pensionister om morgenen, når der i den grad er masser af plads i togene på alle linjer mellem kl. 7 og 9 og hvad er argumentet for at

fjerne spærretiden mellem 15 og 17?. Igen de samme mennesker der rejser ud om morgenen skal også hjem om aften

2) Er DSB helt uberørt over, at der er sket en nedgang af salget af pensionistkort på 30 % eller er man så ligeglad når man bare ved at underskuddet sendes videre til skatteborgerne.

3) Er det ok, at DSB's kundeservice besvarer jeres kunders henvendelser efter forgodtbefindende og med intetsigende generelle holdninger eller slet ikke svarer!!

4) Årsagen til at der ikke bliver ensrettede regler for medtagning af cykler i ALLE tog og busser.

VH

Mogens Hansen

Den tir. 7. jun. 2022 kl. 14.33 skrev Rasmus Holscher Baggesen <RHB@dsb.dk>:

Kære Mogens Hansen

DSB har ikke mere at tilføje og betragter sagen som afsluttet.

Med venlig hilsen

Rasmus Holscher Baggesen
Senior Direktionsassistent

Økonomi, Koncernsekretariatet, DSB, CVR [25 05 00 53](#)
Mobil [24 68 30 87](#), E-mail rhb@dsb.dk

DSB Rejs med

Fra: Mogens Hansen <hansenlmq@gmail.com>

Sendt: 7. juni 2022 16:46

Til: Rasmus Holscher Baggesen <RHB@DSB.DK>

Emne: Re: Sag i jeres såkaldte "kundeservicecenter"

Hej Rasmus

En ting er helt sikkert. Hverken DSB eller du kommer til at beslutte om sagen er afsluttet. Mage til arrogance nok nærmere afmagt fra jer skal der ledes længe efter.

Jeg bad i sidste mail til dig om aktindsigt i min sag. Sædvanen tro har jeg intet hørt fra DSB

Jeg imødeser dette inden 8 dage.

VH
Mogens Hansen

Fra: Aktindsigt <aktindsigt@dsb.dk>
Sendt: 8. juni 2022 14:28
Til: hansenlmq@gmail.com
Cc: Aktindsigt <aktindsigt@dsb.dk>
Emne: SV: Sag i jeres såkaldte "kundeservicecenter"

Kære Mogens Hansen

Din anmodning om aktindsigt er modtaget og behandles efter forskrifterne i forvaltningsloven.

Du hører fra os snarest.
Med venlig hilsen

Susanne Beyer Svendsen
Chefkonsulent

----- Forwarded message -----

Fra: **Aktindsigt** <aktindsigt@dsb.dk>
Date: man. 13. jun. 2022 kl. 14.13
Subject: SV: Sag i jeres såkaldte "kundeservicecenter"
To: hansenlmq@gmail.com <hansenlmq@gmail.com>
Cc: Aktindsigt <aktindsigt@dsb.dk>

Kære Mogens Hansen

Se vedlagt min afgørelse samt bilag.

Med venlig hilsen

Susanne Beyer Svendsen
Chefkonsulent
E-mail: subs@dsb.dk

Til denne sidste mail er der vedhæftet 3 særskilte filer, disse vedhæftes ligeledes til jer.