

Danske Statsbaner  
Direktionen  
Sølvgade 40  
1349 København K

**Peter Engelsted Jonassen**

Kirke Værløsevej 73  
3500 Værløse

Telefon: 4448 5204

Mobil: 2040 5204

Fax: 4448 5295

Internet: jonassen@kvv73.dk

Værløse den 14. april 2007

Vi har meget travlt i øjeblikket, prøv venligst senere!

Ovennævnte meddelelse var blot én af en række "afvisninger" fra DSB medarbejdere og/eller konsekvensen af DSB's forretningsgange, jeg oplevede tirsdag den 10. april i forsøget på at købe en billet til Älmhult, en station for langt!

Jeg havde allerede før påske konstateret, at jeg ikke kunne købe billetten i DSB Netbutik, så tirsdag formiddag henvendte jeg mig i "Kort & småt" på Værløse station og forelagde mit ønske om at købe en billet med Øresundstoget. For at gøre ekspeditionen lettere, medbragte jeg en udskrift fra "Rejseplanen", som [www.dsb.dk](http://www.dsb.dk) viderestiller til, når man forespørger på udland. Stor var min overraskelse, da medarbejderen i "Kort & Småt" meddelte, at jeg skulle til en større station for at købe billetten. Ikke at medarbejderen fortsatte med "f.eks. Hillerød, Hellerup eller København H", næh blot "en større station".

Lidt paf kørte jeg hjem igen med uforrettet sag. Hjemme igen forsøgte jeg mig med [www.sj.se](http://www.sj.se). Her kunne jeg rent faktisk bestille billetten til forsendelse eller udskrift i en billetautomat. Prisen var 212,- SEK, men da jeg jo ikke havde intension om at afbryde min rejse i Kastrup, måtte jeg finde en anden løsning. Noget helt andet var, at [www.sj.se](http://www.sj.se) angav afrejsetidspunktet fra Malmö til 17:48, hvor dsb/rejseplanen angav 17:38.

Jeg gættede på, at Hillerød var en sådan større station, og da jeg skulle til begravelse i Gørløse overvejede jeg at køre omkring Hillerød på vejen til begravelsen. Imidlertid ville jeg jo gerne være sikker i min sag, så jeg ikke spildte yderligere tid, og ringede derfor 70 13 14 15, hvor jeg efter diverse trykvalg fik meddelelsen i overskriften. DSB havde altså ikke noget ønske om at kunne svare pr. telefon.

Noget irriteret skrev jeg 2 mails til kundeservice om ovenstående og kørte så til Hillerød.

**Peter Engelsted Jonassen**

Kirke Værløsevej 73  
3500 Værløse

Telefon: 4448 5204

Mobil: 2040 5204

Fax: 4448 5295

Internet: jonassen@kvv73.dk

På Hillerød station så jeg til min glæde, at der både var en "Kort & Småt" og et billetsalg.

Jeg henvendte mig i billetsalget ved den ene af de tre åbne luger og forelagde mit ønske om at købe en billet til Älmhult. Til min store overraskelse pegede medarbejderen på en telefon på væggen med et "DSB Udland" skilt under og sagde: "Du skal ringe fra den telefon der, når du har fået et referencenummer, printer jeg billetten til dig". Det tog sådan ca. 15 minutter før vi var igennem til telefonbetjeningen og fik referencenummeret, så "printautomaten i menneskeskikkelse" kunne udskrive billetten til mig. Pris 217 DKK eller sådan ca. 25% dyrere end på [www.sj.se](http://www.sj.se).

- Hvem har dog besluttet, at det er rigtig god service, at jeg skal stå på en station og ringe til DSB?
- Hvem har dog besluttet, at det er rigtig god service, at det skal tage ca. 15 minutter at købe en simpel billet med Øresundstoget til Älmhult?
- Hvorfor skulle jeg helt til Hillerød for det?
- Jf. det svar, jeg fik pr. mail fra DSB kundeservice, er Hillerød en station, hvor man kan købe udlandsbilletter. Sådan opfatter jeg det ikke. Jeg købte min billet hos en telefonservicemedarbejder og fik den printet i Hillerød – det tog så kun ca. 15 minutter – ikke særlig imponerende i år 2007, hvor jeg kan købe flybilletter til hele verden fra min pc derhjemme.
- Hvis jeg havde valgt at tage S-toget fra Værløse til København H, havde man så reduceret billetprisen med prisen for S-toget, den billet jeg fik på Hillerød galt jo fra en station i "København Area", hvad det så end er?
- Når Hillerød så alligevel kun er "Printservice i menneskeskikkelse", hvorfor kan "Kort & Småt" på Værløse station så ikke foretage udskriften?
- Hvorfor er der fejl i "Rejseplanen"? Afgang fra Malmö er 17:48 og ikke 17:38 som angivet i "Rejseplanen" ligesom ankomst er 19:01 og ikke 19:02 (det sidste har dog mindre betydning).

og så helt generelt

- Hvorfor skal det være så svært at købe en billet med Øresundstoget til Älmhult i 2007, hvor jeg kan købe flybillet til hele verden fra min pc?

Min overraskelse over, at Älmhult er "en station for langt" blev så ikke mindre af at opdage, at kortet i "Ud & Se" (side 6 i april 2007 nummeret) rent faktisk viser Älmhult.

**Peter Engelsted Jonassen**

Kirke Værløsevej 73  
3500 Værløse

Telefon: 4448 5204

Mobil: 2040 5204

Fax: 4448 5295

Internet: [jonassen@kvv73.dk](mailto:jonassen@kvv73.dk)

På såvel Værløse som Hillerød stationer gav medarbejderne i øvrigt klart udtryk for, at det ikke betalte sig for dem at tage en intern dialog om servicekonceptet. Med andre ord sikrer DSB således, at kundereaktioner ikke kommer op gennem systemet, og ledelsen lever af "filtreret information".

På den positive side tæller udelukkende, at "Hanne Jensen" i DSB kundecenter rent faktisk svarer på henvendelserne, og at DSB ikke er forfaldet til "Med venlig hilsen DSB kundecenter", altså at det rent faktisk er en navngiven person, der svarer.

Hvad angår markedsføring af tog som koncept og holdning, undrer det mig såre, at man kan købe diverse litteratur om transport på gummihjul men ikke et ærligt blad om tog i "Kort & Småt". I DSB's teoretiske "lean-tankegang" er der vel ikke plads til den slags i "Kort & Småt" suboptimeringen. Der udkommer ellers indtil flere gode danske blade om tog og jernbaner.

Med venlig hilsen

Peter Engelsted Jonassen

PS. Jeg ved godt, at det hedder "Kort & Godt", men ærligt talt tilbyder DSB da kun "Kort & Småt" på stedet, derfor min ironiske omskrivning.