

Det er min opfattelse, at det er en opgave for virksomheden DSB. Jeg har noteret med tilfredshed, at den bl.a. drøftes med Forbrugerrådet, og jeg kan oplyse, at jeg er helt tryk ved, at de øvrige overvejelser, som kan være af mere overordnet karakter i forbindelse med serviceniveauet for kunderne, i givet fald kan foregå i DSB's bestyrelse.

Hermed sluttede spørgsmålet.

### Spm. nr. S 1783

6) Til trafikministeren af:

**Jette Gottlieb (EL):**

»Mener ministeren, at lukning eller delvis lukning af en række stationer på S-togs-nettet og regionalnettet fremmer DSB's såvel som hele den kollektive trafiks konkurrencesituation over for bilismen?«

### Skriftlig begrundelse

En stærk nedsættelse af den service, som DSB hidtil har ydet bl.a. gennem mange små stationer, vil næppe styrke DSB's konkurrencesituation over for privatbilismen.

**Jette Gottlieb (EL):**

Ministeren har i den forrige besvarelse flere gange nævnt, at det, der var tale om, var en serviceforbedring, og at det ikke én gang for alle var givet, at betjening skulle foregå på den måde, man er vant til. Der vil jeg spørge: Er det ministerens opfattelse, at det er ligegyldigt, om en station er menneskebetjent eller maskinbetjent?

**Trafikministeren (Jan Trøjborg):**

Det var et meget vanskeligt spørgsmål til trafikministeren. Jeg tror aldrig, man kan sige, at det vil være ligegyldigt, om en funktion er menneske- eller maskinbetjent. Imidlertid tror jeg, at man gør klogt i at gøre sig nogle grundlæggende overvejelser, der går på at vurdere, hvad der betyder mest for kunderne. Betyder det mest for kunderne, at der sidder et menneske bag en glasluge og kan sælge billetter, eller betyder det mest, at der er en servicefunktion over for passagererne i form af S-togs-servicemedarbejdere, der færdes på perronerne på tidspunkter, hvor billetsalget i øvrigt ville være lukket, og færdes i

togene, og derved gør tilværelsen mere tryk for passagererne i DSB. Jeg tror, at det er mest fornuftigt at sætte ressourcerne ind på det sidste.

I øvrigt må jeg endnu en gang understrege, at alle overvejelserne om billetsalgsfunktionsmoderniseringen i DSB altså ikke handler om at få færre kunder, men om at få flere kunder, der samlet set får et større udbud og et bedre servicetilbud fra DSB.

**Jette Gottlieb (EL):**

Er det ministerens opfattelse, at DSB især skal betjene de stærke, selvhjulpne kunder, eller er det også en væsentlig del af grundlaget at sikre, at de gamle, de usikre, de, der har brug for hjælp til at finde en videre forbindelse, børnene, den førstegangsrejsende kan føle sig betjent af DSB? Det kan ikke være tilfældigt, at ministeren hele tiden nævner billetsalget og aldrig nogen sinde nævner vejledning, hjælp til køreplanen og alle den slags ting.

**Trafikministeren (Jan Trøjborg):**

Det, trafikministeren forsøger at forklare, er faktisk, at målsætningen er det, som fru Jette Gottlieb spørger om.

Hensigten er at hjælpe dem, der måske ikke er 100 pct. selvhjulpne og hjælpe dem på de tidspunkter, hvor funktioner og service i dag er for beskedne. Det er det, det handler om, og til det formål har DSB også nedsat en arbejdsgruppe, der skal se på, hvordan vi kan øge trygheden og gøre servicen bedre, bl.a. over for de kunder hos DSB, som fru Jette Gottlieb omtaler.

**Jette Gottlieb (EL):**

Er det det, der helt konkret udmønter sig i lukning af billetluger og opstilling af billetautomat til erstatning?

**Trafikministeren (Jan Trøjborg):**

Det er meget svært at svare på, om det udmønter sig således, som der spørges om, i og med at disse overvejelser endnu ikke er færdige i DSB's direktion. Imidlertid vil jeg gerne understrege for femte gang, at der altså er tale om, at DSB overvejer, hvorledes servicen kan forbedres og trygheden øges for kunderne.

**Jette Gottlieb (EL):**

Jeg kommer tilbage og spørger, om beslutningen om lukning af stationernes betjening er et resultat af arbejdet i DSB's kvalitetsråd, der, som det fremgår af DSB's årsberetning, blev nedsat som led i proces »Tilfredse kunder«.