

KOPI

DSB Kundecenter
Uddannelses Kort
Banegårdspladsen 4
6000 Kolding

Til rette vedkommende.

Klagebrev ang. Leveringstid samt dårlig behandling pr. telefon til DSB.

Da jeg er klar over ventetiden hos jer, vedr. uddannelseskort, bestilte jeg det i god tid; den 20. juni 2008. Jeg modtog herefter brev fra SU-styrelsen dateret den 2. juli 2008 om at det nu var til behandling ved DSB. Kopi af brev vedlagt. (bilag 1)

Alligevel modtog jeg det først i dag d.d. dvs. over en måned siden jeg modtog brevet fra SU-styrelsen om at det var til behandling ved jer.

Derudover opdager jeg, at kortet er fejltrykt. Kopi af kortet vedlagt. (bilag 2)

Kortet gælder fra Slagelse TMV (30) til Roskilde TMH (A) hvilket er fra min tidligere bopæl til skolen.

Da jeg bestilte kortet boede jeg stadig på den tidligere adresse, men bestilte kortet til den nye adresse. Brevet fra SU-styrelsen blev derfor sendt til mig på min tidligere adresse, men med de korrekte zoner påført i brevet. Jeg antog derfor, at alt var som det skulle være - men dér tog jeg fejl.

De korrekte zoner fremgår af det vedlagte brev. (bilag 1)

Jeg ringede derfor d.d. omkring kl. 9 – 9.30 til DSB på 70 13 14 15, trykkede 2 – 2 – 2 og fik fat i afdelingen for uddannelseskort. Kvinden, der besvarede mit opkald, spurgte, om jeg havde set under uddannelseskort.dk og at jeg skulle gå ind og rette oplysningerne, da hun kun kunne se, at det var min tidligere adresse jeg skulle have kort fra.

Jeg beklagede mig, da jeg i forvejen var frustreret over at give 160 kr. om dagen for at komme til og fra skole, da jeg ikke havde købt et periode kort, fordi jeg kun havde regnet med de 3 ugers ventetid, som man får at vide der er. Jeg prøvede at forklare kvinden i telefonen, at jeg jo havde fået brev fra SU-styrelsen og at oplysningerne dér var korrekte. Jeg spurgte, hvad jeg så skulle gøre, når nu jeg ikke har råd til at lægge ud for et periode kort indtil det rigtige kort kommer med posten, men inden jeg nåede at få hendes navn, smed hun røret på. Jeg var blot frustreret og på ingen måde ubehagelig og jeg mener derfor ikke, der var nogen grund til at smide røret på.

Jeg gik efterfølgende ind på uddannelseskort.dk for at se hvordan oplysningerne så ud derinde, som jeg var blevet oplyst i telefonen. Skærmpoint af siden viser at oplysningerne er korrekte, (bilag 3) hvorefter jeg ringede til SU-styrelsen for at høre, om noget var gået galt i deres ende, men også her blev jeg bekræftet i, at oplysningerne var korrekte, og blev i øvrigt oplyst om, at jeg bare skulle bede DSB om at ændre zonerne manuelt, hvilket jeg blev oplyst, kan lade sig gøre, selvom det er lidt besværligt.

Altså, brevet fra SU-styrelsen er korrekt, oplysningerne som jeg selv har tastet på uddannelseskort.dk er korrekte, SU-styrelsen bekræfter pr. telefon, at de er korrekte, derfor må fejlen ligge hos DSB, da I er de eneste der ser ud til at have de forkerte oplysninger, af uforklarlige årsager.

Jeg henvender mig derfor en gang mere d.d. kl. 10.39 til DSB og afdelingen for uddannelseskort. Her får jeg fat i Ulla, hvis efternavn ikke måtte oplyses ifølge hende. Jeg har lagt min frustration på hylden, da jeg ikke vil risikere, at der bliver lagt på en gang mere. Jeg starter med at præsentere mig, og spørger derefter om det evt. er den samme jeg taler med som før, hvilket hun ikke kan svare på, "da der er mange opkald". Jeg vil derfor forklare hende situationen, men bliver afbrudt, da hun siger at hun jo ikke ved hvad jeg spørger om - men det jo er det jeg er i gang med at forklare. Derudover skal jeg abstrahere fra den larm der er i baggrunden, hvilket virker meget uprofessionelt.

Jeg prøver at forklare hende sagen, men hun blander det hele sammen og afbryder hele tiden når jeg prøver at forklare. Jeg holder dog ved, og får kommunikeret det ud som jeg hele tiden forsøgte. Hun fastholder, at jeg skal gå ind på nettet og rette oplysningerne, men de ER jo rigtige og jeg må sige det gentagne gange før hun rigtig lytter. Jeg foreslår, som de sagde hos SU-styrelsen, om ikke hun kunne lave kortet manuelt, men det siger hun er en fejlinformation og at det ikke kan lade sig gøre. Herefter forklarer hun så, at jeg skal sende mit fejltrykte uddannelseskort til DSB i Kolding hvor I vil rette fejlen. Jeg vil gerne have nogen at referere til, når jeg sender kortet, da jeg synes det virker helt åndssvagt, at jeg skal sende mit kort til Jylland, før der kan ske noget i sagen og beder derfor om hendes navn, hvilket hun bliver meget stødt over og forstår ikke hvad jeg skal bruge det til. Er det ikke normalt at bede om navn hvis man skal referere til en samtale?

Jeg føler ikke, hun overhovedet er interesseret i at hjælpe mig, så jeg prøver herefter at få et telefon nummer på en anden, eller dem hun vil have jeg skal sende mit fejltrykte uddannelseskort til, hvilket jeg oplyses om, ikke er muligt. Herefter virker hun dog venligere, men her er jeg så frustreret over, at hun har været så svær at kommunikere med, at jeg vælger at sende denne klage over hende, og hendes kollega hvis ikke det var den samme person jeg talte med ved begge opkald.

Jeg håber, Ulla uden efternavn og hendes kollega jeg tidligere talte med, får besked om denne klage. Jeg synes, det er uacceptabelt. Det burde ikke være meget at forlange at der tales pænt og lyttet ordentligt til. Dem der sidder med uddannelseskort må jo også sætte sig lidt ind i det. Jeg ved godt min frustration gik lidt ud over den første jeg talte med, men jeg råbte ikke, ej heller blev jeg personlig eller på anden vis ubehagelig, jeg havde bare svært ved at acceptere, at skulle have ventet så længe på mit kort, hvorefter det er fejltrykt. Jeg var frustreret, men ikke i en grad der burde medføre, at man smider røret på. Desuden talte jeg udelukkende pænt og i god tone til Ulla, så derfor forstår jeg ikke at få den uforskammede behandling igen.

Desværre kan jeg ikke en gang vælge at gå til et andet selskab, men jeg håber I tager denne klage alvorligt. Jeg føler mig virkelig uretfærdigt behandlet og er sur og frustreret over ikke at kunne få lov til at kommunikere mit problem videre til en der rent faktisk lytter og er interesseret i at hjælpe. Jeg skal behandles med lige meget respekt, om jeg så henvender mig personligt som pr. telefon. Det virkede næsten som om hun allerede havde attitude da hun fik mit navn, hvorfor jeg enten tror det var den samme jeg talte med som før, eller som var blevet fortalt om opkaldet af kollegaen. Det er jo ikke en børnehave, selvom jeg synes de to

København den 7. August 2008

kvinder har opført sig sådan og når jeg ringer igen, forventer jeg at blive mødt med professionalisme så vel som når jeg henvender mig andre offentlige steder. Hvis der virkelig var den samme jeg snakkede med, eller hvis Ulla er blevet fortalt om episoden, så er det da godt nok uprofessionelt at bære nag på den måde og allerede have attitude når jeg ringer igen. Hvad er det for noget svineri?

Jeg så det gerne som en service, at mit kort kommer snarest og inden 3 uger. I mellemtiden vil jeg overtrække min konto, og lægge ud for et periodekort indtil jeg får mit uddannelseskort som jeg virkelig håber, ikke vil tage over en måned igen.

Med venlig hilsen

Duddi Mai Daugaard

Adresse oplysninger skjult

København den 8. august 2008

Tillægsbrev til klagebrev af 7. august 2008

Inden jeg når at sende nævnte brev med posten, støder jeg på endnu et problem fredag morgen d.d.

Jeg skal nu ned og købe et periode kort. Ulla fortalte mig i telefonen, at jeg skulle sørge for at periode kortet SKULLE gælde fra den dato, mit uddannelseskort gælder fra. Ellers ville jeg ikke kunne få pengene refunderet, når jeg modtager mit uddannelseskort.

I DSB-kiosken på svanemøllen station kl. 07.10 d.d fortæller personalet mig, at det ikke er muligt at lave et periodekort, med tilbage virkende kraft. Mit periodekort skal gælde fra den 1. august 2008, men det kan ifølge personalet, ikke lade sig gøre. Så har jeg et problem. Jeg kan enten vælge at købe et periode kort gældende pr. d.d og betale 1060 kr. og risikere, at I ikke vil refundere det, fordi datoen ikke er ens, med datoen på mit uddannelseskort.

Ellers kan jeg købe et klippekort på 8 zoner til 380 kr., og håbe, at det kan refunderes på baggrund af, at dette udelukkende er jeres fejl og jeg har selv gjort alt helt korrekt i forhold til, at bestille mit kort i god tid, samt taste de korrekte oplysninger.

Jeg vælger sidstnævnte, da jeg meget nødt vil overtrække min konto.

Kortet er på 10 ture. Der går 2 klip pr. dag til og fra skole. Dvs. det udløber torsdag den 14. august 2008, og hvis ikke jeg har modtaget uddannelseskortet endnu, bliver det til endnu et klippekort og 380 kr.

Jeg regner med, og forlanger, at alle de klippekort jeg måtte skulle investere på dette, som jo er unødvendige udgifter for mig, bliver betalt af DSB.

Jeg har allerede krav på, at kunne rejse mellem hjem og skole, jeg mangler bare beviset som jeg kan vise når der er kontrol i toget. Jeg burde ikke skulle lide økonomisk, fordi I laver en fejl.

Hvis jeg får skriftlig besked fra jer om, at et periodekort, dateret anderledes, men stadig indenfor den periode jeg har ret til at have transport, stadig kan refunderes, får jeg lavet et. Jeg forventer dog stadig at få refunderet det klippekort jeg har købt d.d, og det bliver sendt til jer, når det er brugt op, jeg kan også sende det til jer, inden det er brugt op, såfremt jeg får besked om, at jeg kan få refunderet både periodekort og klippekort.

Jeg er åben for andre forslag, der ikke er bekostelig på mine vegne. Jeg er på SU, jeg har ikke råd til det her. Mine midler er få da jeg, som tidligere skrevet i brev af 7. august 2008, for nylig er flyttet og det har også tæret på økonomien. Jeg har ikke råd til at tage i skole, kan det virkelig være rigtigt? Det er jo det, det må ende med hvis I ikke er fleksible. Hvordan ville det se ud som overskrift på aviserne ved DSB-kioskerne?

DSB Skyld i:

Studerende: Jeg har ikke råd til at tage i skole!

København den 8. august 2008

Jeg forventer DSB tager min sag op som ekstraordinær, og bevilliger mig de tilbagebetalinger jeg forlanger, trods jeg er klar over, at DSB normalt ikke refunderer klippekort.

Jeg forventer desuden svar på hele klagebrevet snarest.

Med venlig hilsen

Duddi Mai Daugaard