

*Forsinkelse giver anledning til
utilfredshed på Københavns Hovedbanegård
(foto: Peter Thornvig 2006, DJM).*



Prøjsertyper af hans slags frabedes

- konflikter mellem de rejsende og jernbanernes personale

Af Lars Bjarke Christensen

Resumé

Mødet mellem passagerer og jernbanepersonale gennem tiden har ofte har ført til konflikter og klager. Artiklen tager udgangspunkt i en konkret hændelse fra 2018 i et tog, hvor en konflikt mellem passagerer eskaleres til trusler og fysisk konfrontation. Episoden bruges som eksempel på, hvordan mødet mellem mennesker i jernbanen kan udvikle sig konfliktfyldt. Herefter introduceres Friedrich Glasls konflikttrappe, som forklarer, hvordan uenigheder gradvist kan eskalere fra små uoverensstemmelser til alvorlige konflikter, hvis de ikke håndteres i tide.

Artiklen gennemgår en lang række historiske eksempler på konflikter og klager fra jernbanens historie gennem de såkaldte klageprotokoller, som fandtes på stationer fra 1847 til 1970. Klagerne spænder bredt – fra forsinkelser, manglende service og dårlig behandling til direkte overgreb, konflikter ved billetkontrol og problemer ved jern-

baneoverskæringer: De viser, at både passagerer og personale kunne bidrage til konflikterne, og at situationer ofte blev forværret, når autoritet, stress eller misforståelser spillede ind.

Artiklen fremhæver, at jernbanen altid har været et sted for menneskelige møder – nogle positive, men også mange konfliktfyldte. Samtidig understreges betydningen af god kundebehandling: utilfredse kunder kan skade virksomhedens omdømme, mens en god håndtering af klager kan fastholde dem. Gennem tiden er der derfor kommet større fokus på service og kundeorientering i jernbanedriften.

Det konkluderes, at konflikter og klager er et tidløst fænomen. Selvom jernbanen og samfundet har ændret sig, opstår der stadig uenigheder mellem passagerer og personale – i dag ofte i nye former, blandt andet på grund af digitalisering og mindre menneskelig kontakt.

Datoen er onsdag den 21. februar 2018. Vinterhalvårets mørke er allerede ved at sænke sig over banegården i Nykøbing Falster, hvor enkelte rejsende har fundet sig en plads i IC3-togets store åbne fælleskupé. Få sekunder senere fløjter den kvindelige togfører til afgang for regionaltoget mod Østerport. De fleste rejsende sidder ved en vinduesplads og har fordelt sig, så de så vidt muligt sidder for sig selv – vel vidende at dette nok ikke vil vare ved rejsen igennem. Flere sidder med telefonen, andre med computeren, for at fortsætte det afbrudte arbejde med dagens gøremål. Lidt spredt samtale og lyden fra flere tastaturer høres, mens toget bevæger sig op gennem det nordlige Falster. Ved Storstrømmen mærkes den karakteristiske rumlen, da toget kører ud på broen. Vordingborg station nærmer sig.

Da togdørene åbnes, stiger en række nye passagerer op i toget og ind i vognen. Den tyste stemning ændrer sig pludselig og markant. Blandt de nye passagerer er en mindre gruppe unge mennesker, vel knapt fyldt 20 år, der er i festligt humør. De har skruet godt op for musikken. Efter at toget atter har sat sig i bevægelse, kommer togføreren gennem toget for at kontrollere billetterne. De fleste fremviser deres billet uden bemærkninger, men for en af de unge mænd er spørgsmålet grænseoverskridende. Ikke om han i livet vil vise nogen billet. Han har heller ingen billet. ”Jeg er psykisk syg. Er du bange for mig?”, nærmest skrider han ind i hovedet på togføreren, antagelig for at skræmme hende væk. Spørgsmålet hjælper ikke. Kort efter ligger en kontrolafgift på bordet foran ham. Den bliver dog fejlet ned på gulvet i et arrigt fej



En påtale om ikke at køre med cykel på perronen kan blive taget unådigt op. I dette tilfælde fra Hellerup Station i 2005 er der dog tale om en opstillet situation til ære for fotografen (foto: Peter Thornvig, DJM).

med hånden. Nogle af hans kammerater forsøger at dæmpe ham, men festen og musikken fortsætter. Togføreren fortsætter sin færd videre gennem toget uden at tage konflikten op.

Efter en rum tid i festligt lag når toget Roskilde, hvor der fyldes godt op i myldretidstoget mod København. Blandt de nye passagerer er et ældre ægtepar, hvor den mandlige part – uden viden om rejsens tidligere tildragelser – spørger, om det er muligt for det festlige selskab at skrue ned for musikken. Det tænder en gnist i den unge mand med den bortfejede kontrolafgift. Han flipper helt og aldeles ud. Trusler, eder og forbandelser vælter ud over ægteparret, så en anden mand – også netop steget på – ser sig foranlediget til at komme parret til undsætning. Han forklarer, at mange er på vej hjem efter en

lang arbejdsdag og opfordrer ligeledes til, at musikken skrues ned. Igen er det brænde på bålet, som får ilden til at blusse yderligere op i den unge mand. Toget er nu nået til Høje Taastrup.

I et splitsekund går han til angreb på manden. Fysisk. Med et godt, fast tag i hans tøj, skriger han som et ekko fra tidligere på rejsen: *"Jeg er psykisk syg"* og *"Er du bange for mig"*. En ung kvinde finder sin telefon frem for at filme optrinet. Mange andre passagerer bemærker episoden, men de fleste lader som om, at de intet ser. Den unge mand fra Roskilde forsøger at vriste sig fri, men det er svært. Først efter hjælp fra nogle medpassagerer, bliver de stridende parter adskilt i nærheden af Valby. Togføreren hentes, men kan intet stille op. Den arrige mand fra Vordingborg er ikke sådan at få talt

ned. Få minutter senere triller toget de sidste meter ind på Hovedbanegården i København. Klokkeren er 16:25, da manden fra Vordingborg stiger af toget. Gennem vinduerne i IC3-toget, kan flere af de rejsende se, hvordan flere betjente sætter i løb efter ham. For under optrinnet havde flere af de rejsende været i kontakt med politiet, der nu står klar til at møde den unge mand ved ankomsten.¹

Konfliktens anatomi

Mødet mellem mennesker kan en gang i mellem være intenst, rødglødende og konfliktfyldt. Nogle gange kan det endog udvikle sig til en sprængfarlig cocktail, hvor konflikten udvikler sig til egentlige klager eller i værste fald fysisk håndgemæng. I denne artikel ses nærmere på og beskrives en række historiske konflikter mellem jernbanens ansatte og de togrejsende, men inden vi sætter os for godt til rette på en hoppende og bumpende rejse gennem fortidens kundeklager, så lad os allerførst kaste et blik på konfliktens anatomi.

Når man taler om konflikter og løsningen af dem, kommer man ikke uden om den østrigske økonom Friedrich Glasls berømte konflikttrappe, som han udviklede i en artikel i 1982.² Glasl peger på, at en række andre forskere tidligere har beskæftiget sig med konflikter og konflikternes anatomi, men hans væsentlige bidrag til forskningen er etableringen af den berømte konflikttrappe. Mens mange deltagere i konfliktthåndteringskurser i nyere tid har stiftet bekendtskab med konfliktthåndteringstrappen og fået vist, hvordan en konflikt kan optrappes ved at træde længere og længere op ad konflikttrappen, så illustrerer Glasl i sin oprindelige konflikttrappe, hvordan man ved at træde ned ad trappen bliver mere og mere uenige. Man kan måske sige, at jo længere man træder ned, jo mere ender man i sumpen af konflikter, uenigheder og fjendskab. Men hvad enten man bevæger sig op eller ned ad trappen, så betyder hvert trin man tager fremad, at man bliver mere og mere uenige.

Glasl inddeler sin trappe i forskellige trin. Ved første trin er to parter blevet uenige om noget. Der er opstået en situation, hvor parterne vil i hver sin retning. Ved alle trin i konflikttrappen, kan man deeskalere situationen. Eksempelvis ved på trin 1 at indgå konkrete aftaler for at bilægge uenighederne, anerkende hinandens synspunkter eller lignende. Men det er på den anden side også meget nemt, for ikke at sige nemmere, at optrappe konflikten, og det er altid meget sværere at træde tilbage til udgangspunktet. Hurtigt kan konflikten udvikle sig til en personlig konflikt. Hvor man som udgangspunkt for eksempel var uenige om, hvorvidt man kunne købe en bestemt togbillet eller ej, så vokser problemet sig større og bliver personligt. For hvorfor tager stationsforstanderen ikke kasketten af, når man står ved billetsalget, og hvorfor viser han ikke den nødvendige ærbødighed overfor sine kunder. Næste trin videre på konflikttrappen er at problemet vokser.

Først havde vi det konkrete problem (billetkøbet), dernæst personificeringen (stationsforstanderen er tilmed uhøflig), mens tredje trin er, at problemet vokser. For det er jo ikke første gang, at der er problemer med at rejse med toget. Togene er jo nærmest altid forsinkede. Der er i øvrigt heller aldrig plads i toget, når det så endelig kommer, og togbetjentene kan ikke finde ud af at anvise plads og åbne døren ind til kupéen. Ved de tre første trin er der en spinkel men svindende mulighed for at løse konflikten. Ved trin fire opgives oftest samtalen mellem de stridende parter. Det nytter jo alligevel ikke at tale med ham eller hende, så man må gå videre. I ældre tid kunne en rejsende på en jernbanestation på dette tidspunkt i konflikten have bedt om at få udleveret klageprotokollen af stationsforstanderen. Dermed var al direkte samtale ophørt mellem de to parter. Næste trin på trappen – hvor en umiddelbar og mindelig løsning bliver umulig – er naturligvis selve den skriftlige klage. Den ene part beskriver konflikten, peger på hvor urimeligt han eller hun er blevet behandlet og tilføjer måske noget om stationsforstanderens væremåde for ligesom at understrege den urimelige behandling. Hvis den klagende part er i sine følelsers vold og ønsker at optrappe konflikten, så kan man jo i klagen tilføje en syrlig bemærkning om, at man forventer, at stationsforstanderen bliver afskediget eller får en reprimande. Måske også indføje en nedladende bemærkning om hans store fysiognomi eller oldnordiske, bureaukratiske facon. Der er åbent fjendtlighed, og han skal ”ned med nakken”. Hvis situationen er kørt helt af sporet, og klageren tager et ekstra trin op, så kan det tilføjes, at man selvfølgelig forventer en klar undskyldning fra ledelsens side og også agter at gå til dagspressen med sagen.

Undervejs i konflikten og jo længere man bevæger sig ad konflikttrappen, jo mere mister de stridende parter også besindelsen. Fra – som udgangspunktet – at holde på formerne, være høflig, men holde på sit, bliver parterne mere og mere uenige. Fra at gå fra en mulig ”win-win”-situation, hvor begge parter kan indgå en aftale, som er acceptabel for begge parter, få løst konflikten, anerkende hinanden, så bliver det mere og mere umuligt, så man til sidst kan stå i en ”loose-loose”-situation, hvor begge parter taber ansigt – oftest også udadtil. Man bliver så fokuseret på at få vundet over den anden part, at man måske risikerer at selvdestruere. I eksemplet ovenfor med den utilfredse rejsende, der går til dagspressen, kunne situationen og offentligheden om konflikten risikere at ende med, at den folkelige sympati ender hos stationsforstanderen og ikke den rejsende. Men der går jo aldrig røg af en brand, for det at rejse med jernbanen er jo besværligt, og det er jo rigtigt nok det med de forsinkede tog. Med andre ord, så har begge parter tabt på konflikten.

En fællesnordisk rapport om kundeklager fra 2005 peger på, at der ikke er noget automatisk reaktionsmønster, når en kunde klager. Som det også ses af de gengivne klager i denne artikel, har hver enkelt klage sine vidt forskellige årsager og

baggrunde, ligesom klagerens form og indhold i sagens natur varierer fra kunde til kunde og fra situation til situation. ”Kunden kan desuden tænkes at have såvel tankemæssige (kognitive) som følelsesmæssige (affektive/emotionelle) reaktioner på utilfredsheden, ligesom utilfredsheden i sig selv også kan indeholde både tanke- og følelsesmæssige aspekter”, fremgår det af rapporten. En kunde, som er utilfreds over en ydelse, påpeges det, oplever i et større eller mindre omfang en mental ubalance (kognitiv dissonans), som kan føre til mere eller mindre vidtgående mentale processer. Hvis kunden føler at have fået en ringere ydelse, en dårlig service eller hensynsløs behandling, vil dette i sagens natur kunne føre til egentlig vrede, foragt og utilfredshed, der igen kan føre til, at den pågældende klager over hændelsen eller tjenesteydelsen til virksomheden. Kundeklager og behandlingen af dem er vigtig i relationen ikke bare mellem den pågældende virksomhed og klageren, men også mellem virksomheden og andre kunder. Der er nemlig evidens for, at en utilfreds kunde som oftest søger at videregive sin dårlige oplevelse til yderligere 10-11 potentielle eller eksisterende kunder. En international undersøgelse publiceret i begyndelsen af 1990'erne viste desuden, at 80 % af de utilfredse klagende kunder gerne ville foretage genkøb hos virksomheden, hvis de oplevede, at deres klage blev taget seriøst og behandlet fair og effektivt.³ Eller som DSB formulerede det i sin første egentlige vejledning til personalet om *Kundebetjening og Trafikerhvervelse* fra 1955:

”Formålet med en god kundebetjening skal være at få kunden til at føle sig virkelig velkommen på vort område, føle sig vel behandlet, vi kan godt bruge udtrykket føle sig hjemme, så længe han befinder sig på vore ekspeditionssteder, i vore tog og busser eller ombord i vore skibe eller færger. Når kunden efter en overstået rejse eller efter en overstået ekspedition forlader os, skal han føle sig tilfreds med, at han har henvendt sig til os eller har betroet sig eller måske sit gods til os. Kan vi derved få kunden til på ny at henvende sig til Statsbanerne, når han har brug for en transportydelse, som vi med vore transportmidler har mulighed for at præstere, kan vi få ham til at blive vor faste kunde, eller kan vi få ham til over for familie, venner og bekendte eller forretningsforbindelser at omtale Statsbanerne på en fordelagtig måde, har vi nået formålet med vore bestræbelser. Vi har derved tjent ikke blot kundens, men også vor egen sag, og det er jo i virkeligheden hensigten med al forretningsvirksomhed. [...] Det går altså ikke at anlægge den betragtning, at blot sporene er lagt, blot togene er parat, og blot stationer og godsekspeditioner med personale er rede til at tage mod passagerer og gods i det omfang, som vi ifølge statsbaneloven har pligt til, så må publikum om resten. Det ville måske være fristende for mange, om det kunne være således; men den tid er for længst forbi. Vi må have begravet den sidste rest af den gamle „embedsmandsånd”, have af-



Kunden og den gode betjening var i fokus, da DSB i 1955 udgav publikationen ”Kundebetjening og Trafikerhvervelse”, der var rettet mod etatens ansatte. Deres opgave var at sørge for en god rejseoplevelse og skaffe nye markedsandele. Det var nødvendigt i en tid, hvor jernbanerne var presset af både personbiler og lastbiler. Jernbanen var ikke længere en nødvendighed, men en mulighed.

*skaffet „institutionspræget”, som sikkert har sin andel i den i visse befolkningskredse eksisterende aversion mod statsdrift. Vi må tilstræbe en endnu bedre kundebetjening. Vi må udvide vort oplysningsarbejde. Vi må ud til kunderne og „sælge vore varer” og må med det for øje effektivisere arbejdet med såvel person- som godstrafikerhvervelse. Vi må sagt i korthed, anlægge et forretningsmæssigt syn på kunden og behandle ham derefter – vi må være hans tjener og ikke hans herre”.*⁴

Mødet mellem mennesker

Episoden i IC3-toget den mørke vinterdag i 2018 er langt fra noget enestående tilfælde. Hverken konflikten i sig selv, forsøget på at undgå den eller de tilfælde hvor man uforvarende ender i en konflikt. Siden åbningen af den første jern-

bane i Storbritannien i 1825 har jernbanen været et mødested mellem mennesker. Nogle har blot flygtigt anvendt toget til en kort tur mellem to stationer, mens andre er draget ud på længere rejser. Måske i dagevis. Nogle har kun flygtigt interageret med andre mennesker ved billetkontrollen og ellers fordybet sig i sin avis, bog, telefon eller egne tanker, mens andre har været mere åbne for dialog og nye bekendtskaber. Lige fra et par korte bemærkninger i kupéen til længere og dybere samtaler. I visse tilfælde er endog nye venskaber skabt og romantiske forbindelser opstået.⁵ Men som oftest er samtalen ebbet ud, når en af de rejsende har nået sin endestation. Mens de rejsende som regel selv har haft mulighed for at bestemme hvor meget eller hvor lidt de ønskede at deltage i dialogen med andre medrejsende, så var og er forholdet anderledes for jernbanernes ansatte. Jernbanedriften er et kundeorienteret serviceerhverv, hvor mennesker og varer mod betaling transporteres fra et sted til et andet, og det betyder, at jernbanernes ansatte kommer i kontakt med – og skal være i kontakt med – mange forskellige mennesker. Selvom jernbanernes arbejdsfunktioner har skiftet karakter i de århundreder, som er forløbet siden åbningen af de første jernbaner i 1800-tallets begyndelse, så er kundekontakten stadig en lige så væsentlig del af arbejdsopgaverne nu, som de var dengang. Lige fra indleveringen af godsforsendelser eller salg af togbilletter til togbetjening, aflevering og udlevering af rejsegods, kontrol af rejsehjemler, vejledning af de rejsende, anvisning af plads i toget, opsyn og myndighedshåndhævelse og andre publikumsrettede aktiviteter. Jernbanemanden eller -kvinden har ofte på samme tid både fungeret som embedsmand, der skulle håndhæve reglerne og sikre at de blev fulgt, og været en servicemedarbejder, der i virksomhedens navn har skullet levere en serviceydelse til kunden. Som oftest har disse aktiviteter været problemfri. De er nærmest overstået i løbet af få sekunder eller minutter, og allerede gået i glemmebogen kort efter, at mødet er overstået. Men i andre og sjældnere tilfælde – som i eksemplet fra 2018 – har mødet slået gnister. Interaktionen mellem mennesker er ikke altid problemfri, navnlig ikke når medarbejderen har mulighed for at gøre sin indflydelse gældende overfor den rejsende, eller fordi kunden ikke har fået den ydelse, menneskelige anerkendelse eller respekt, som han eller hun havde ventet. Eller slet og ret fordi kunden eller medarbejderen opfører sig urimeligt.

De millioner af flygtige møder på jernbanen, som er forløbet gnidningsfrit, har ikke efterladt sig spor. Mange af os har oplevet kontakten med jernbanens ansatte som uproblematisk. Noget som hurtigt var overstået. Men i andre tilfældet er mødet gået skævt. Endog så skævt at den rejsende har klaget over episoden til jernbanernes ledelse enten ved at indføre en klage i stationens klageprotokol eller ved at indsende en klage til jernbanens overordnede. Allerede i juli 1847 klagede vel nok den første rejsende i Danmark over uhøflig optræden fra personalets side.⁶ I andre tilfælde er jernbanernes ledelse blevet opmærksom på uheldige episoder af egen drift og har i alvorlige tilfælde igangsat en auditørsag eller personalesag.

I denne artikel præsenteres en række eksempler på konkrete hændelser, som gik galt, i mødet mellem jernbanens ansatte og kunder. I artiklen fokuseres på bredden i de mange indgivne klager, som blev indført i stationernes klageprotokoller i perioden 1847-1970, for at vise spektret af de mange forskellige typer af konfliktsituationer, som kunne og kan opstå ved en rejse med jernbanen. Dette sker ved en udbredt gengivelse af klagernes indhold, så man kan få en fornemmelse af de brydninger, som kunne opstå under en jernbanerejse i ældre tid. Da klageprotokollerne dog som oftest ikke indeholder jernbaneledelsens vurderinger og svar på kritikken, giver protokollerne således ikke som udgangspunkt nogen vurdering af hvorvidt den rejsende fik medhold i klagerne. Derfor er eksemplerne i artiklen suppleret med andre klagesager og auditørsager, hvor episoderne kan følges mere eller mindre til dørs. De enkelte beskrevne episoder er inddeelt i hændelser før rejsen, under opholdet på stationen og i toget, men naturligvis over et meget langt tidsspænd for derved at give indtryk af de mange forskellige konfliktsituationer i relation til jernbanerejsen gennem tiderne. Men allerførst præsenteres klageprotokollerne, hvor den utilfredse rejsende kunne få afløb for sine frustrationer.

Klageprotokollen

I DSB's medarbejderblad for september 1970 kan man læse, at DSB netop havde taget afsked med en institution, nemlig klageprotokollen. Siden åbningen af København-Roskildebanen i 1847 havde der på alle landets stationer ligget en klageprotokol, som utilfredse rejsende kunne kræve udleveret for at indskrive deres klage i bogen. Klageprotokollen var attesteret af jernbanens ledelse, det var angivet hvor mange sider, der var i bogen, og i nogle tilfælde var der endog ført en forseglede snor (en såkaldt lidse) gennem bogens sider. Alt sammen for at sikre at jernbanens personale ikke rev sider ud. Tilmed blev klageprotokollen med jævne mellemrum gennemset af overordnet, gennemrejsende jernbanepersonale, for at sikre at klager var blevet videreindberettet til jernbanens ledelse. En klage i protokollen kunne således ikke skjules – i alt fald ikke i længere tid – for jernbanernes overordnede. Derimod findes der flere eksempler i klageprotokollerne på, at personalet vægrede sig mod at udlevere protokollerne eller var ret træge og meget lidt ivrige for at udlevere dem. Et eksempel herpå findes i Roskilde stations klageprotokol, hvor århusianeren Holger Lehmann i marts 1888 klagede over, at toget mod Masned Sund var kørt for næsen af ham:

*”Samtidig maa jeg besvære mig over at jeg paa min Forespørgsel om at faa Klageprotokollen udleveret først blev anmodet om at opholde mig lidt og noget senere fik den Underrettelse, at den Herre, som havde at udlevere Protokollen, og som ved min Opfordring derom, var tilstede, gik bort fra Kontoret for som der sagdes mig at spise til Aften, således at jeg havde at vente cirka 1/2 Time”.*⁷

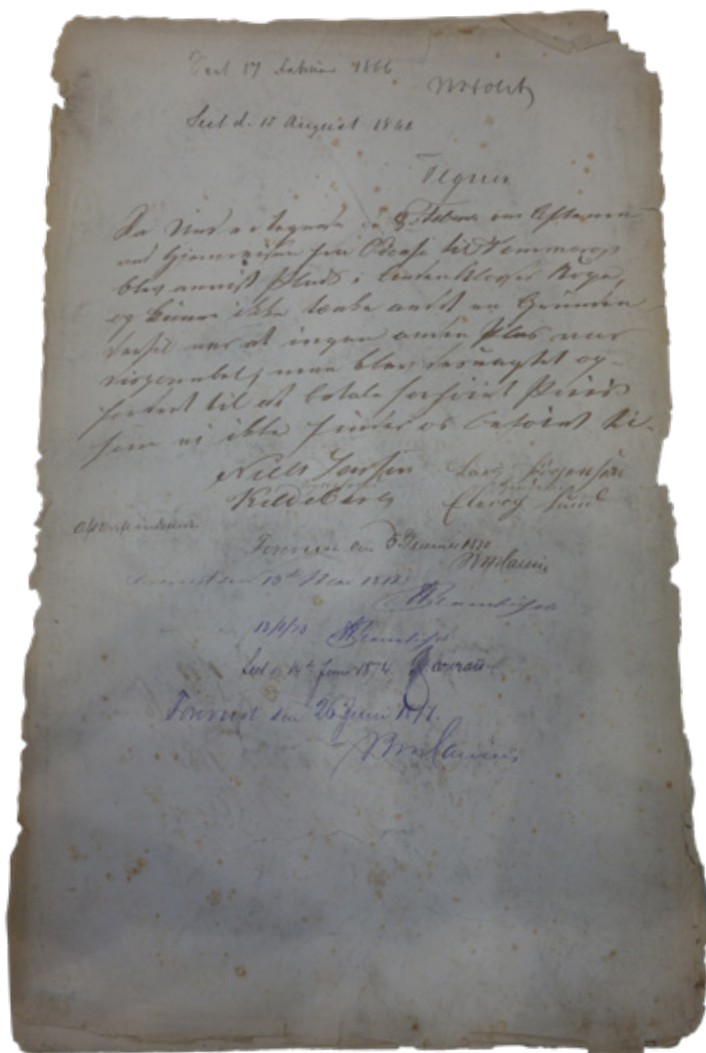
Klageprotokollen var som sådan ikke et nyt fænomen, der opstod med jernbanens fremkomst. Den institutionaliserede klageadgang ses allerede at have været til stede i 1763, da en kongelig forordning bestemte, at de rejsende mellem København og Haderslev skulle have adgang til at klage over postvæsenets karle. De rejsende kunne dengang påføre deres anke på postkarlens timesedler i diligencen. Senere – i begyndelsen af 1800-tallet – kom endnu en forordning ved postvæsenet om, at alle rejsende med postdiligencer i hele landet skulle have mulighed for at indgive klager, ligesom der på gæstgivergårdene hvor postvæsenet gjorde holdt, skulle være en klageprotokol, som de rejsende kunne indføre anker eller klager i.⁸

Selvom Sjællandske Jernbaneselskab indførte klageprotokollen allerede ved den første jernbanes åbning i 1847, så var det dog først med åbningen af den første jyske jernbane i 1862, at det blev direkte indskrevet i banens politireglement, at der skulle forefindes klageprotokoller på stationerne. Af reglementets § 49 fremgik det således, at:

”Paa enhver Station skal der føres en af den kongelige Commissarius autoriseret Protocol, hvori de Reisende kunne indføre de Klager eller Fordringer, som de maatte finde Anledning til at fremsføre mod Selskabet, dets Embedsmænd eller Betjente. Denne Protocol fremlægges paa Forlangende for enhver Reisende. Den eftersees af Regjeringens tekniske og oekonomiske Control, saa ofte disse passere Linien”.

Ved vedtagelsen af Politiloven af 11. maj 1897 blev klageprotokollen lovfæstet som et krav til de forskellige jernbaneselskaber, om end de fleste – hvis ikke alle – allerede havde indført klageprotokoller på stationerne.

Omend der i 1930'erne opstod avisdebat om nødvendigheden af at beholde klageprotokollerne, så pegede et udvalg, som i begyndelsen af 1940'erne så på revision af statsbanelovgivningen, på, at klageprotokollen ikke var nødvendig, men på den anden side kunne protokollen have en afsværende virkning i en ophidset situation mellem en rejsende og en af jernbanens ansatte. Med vedtagelsen af statsbaneloven af 27. marts 1946 faldt det lovfæstede krav om, at der skulle findes en klageprotokol på stationer, færges og skibe dog bort. I realiteten eksisterede klageprotokollen imidlertid i flere årtier endnu, og det var først i 1970, at man hos DSB vedtog at inddrage klageprotokollerne med den begrundelse, at de var *”en anakronisme i en moderne transportvirksomhed”*. Man vurderede, at klager alligevel ville sørge for at fremsende deres klager skriftligt, og pegede på, at klageprotokollerne kun anvendtes i meget ringe omfang.⁹ Man kan diskutere om denne påstand er korrekt, idet flere bevarede klageprotokoller indeholder adskillige klager indskrevet i 1960'erne og endog så sent som i 1970. Imidlertid blev det besluttet, at klageprotokollerne skulle inddrages med ud-



Det var ikke kun klager over personalet, som blev indført i protokollerne. Den første klage i Tommerup Stations klageprotokol i 1866, af sognefoged Niels Jensen og gårdejer Lars Jørgensen, omhandlede således en episode, hvor de to mænd, der ønskede at rejse på 3. klasse, var blevet anvist plads i en 2. klasses kupé og derefter afkrævet supplerende betaling. De mange underskrifter nedeunder klagen viser, at protokollen er blevet fremvist af stationsforstanderen til overordnede jernbanemænd i 1872, 1873, 1874 og 1877 for at sikre, at han ikke tilbageholdt ubekvemme klager (foto: forfatteren).

gangen af august 1970 og de eksisterende protokoller indsendes til Jernbanemuseet i København. Senere er størstedelen af de bevarede klageprotokoller overleveret fra Danmarks Jernbanemuseum til Rigsarkivet.¹⁰

Allerede mens klageprotokollerne var i brug, var man klar over, at de med deres mangeartede klager var en rig kilde til oplysninger og fortællinger om rejsernes nedture. Således findes en indklæbet seddel i Fredericias første klageprotokol, der var i brug i perioden 1866-1918, hvorpå det påpeges, at *”bogen er et jernbane-historisk klenodie og ganske uerstattelig”*. Læseren opfordres derfor til at behandle proto-

kollen med største omhu.¹¹ Men det er naturligvis ikke alle klageprotokoller, som er bevaret i dag, og en seddel i Københavns Hovedbanegårds første klageprotokol fra 1847 vidner om, at det er et rent tilfælde, at den stadig eksisterer. Således har Danmarks Jernbanemuseums tidligere forstander Parbøl i 1960 skrevet:

"Denne bog Københavns stations første klageprotokol undgik tilintetgørelse ved et tilfælde. En dag for mange år siden passerede jeg igennem rejsegodsekspeditionen på Københavns Hovedbanegård, da mit øje fangedes af en perronvogn, hvorpå var læsset en masse tryksager, papirer m.m., på vej til indlæsning i en godsvogn med papirmøllen i Næstved som mål. Iblandt en del gamle fragtbrevskuponer og billetformularer bemærkede jeg en bog aflidt gammeldags udseende, og da jeg undersøgte den nærmere viste den sig altså at være et stykke fra jernbanens allerførste dage. Jeg var derfor ikke sen til at fjerne den og har nu opbevaret den indtil i dag, hvor den videregives til Jernbanemuseet".¹²

En gennemgang i forbindelse med denne artikel af mere end 82 ældre klageprotokoller dækkende perioden 1847-1970 fra såvel Statsbanerne som privatbanerne, fra alle dele af landet og fra såvel store købstads- og krydsningsstationer som små landstationer viser en række en fælles træk. Det er således

tankevækkende, at det var på landets store stationer og stationer i Københavnsområdet, at klageprotokollerne oftest var i brug. Derimod er der adskillige eksempler på, at de autoriserede klageprotokoller aldrig kom i brug på flere af de mindre landstationer. Det er således tilfældet med den 190 sider store klageprotokol fra Fiskebæk station på Gedserbanen, der blev autoriseret i 1893 og inddraget i 1970.¹³ Heller ikke den midtjyske Frederiks stations klageprotokol kom nogensinde i anvendelse.¹⁴ Det samme er tilfældet med Over-Jersdals klageprotokol, som blev attesteret i juni 1920, da den sønderjyske station ved Genforeningen blev indlemmet i DSB. Da klageprotokollen blev udtaget i august 1970, var der ingen indførsler i bogen.¹⁵ I andre tilfælde kunne der endog gå adskillige år mellem de forskellige indførsler. Således blev Onsild stations ankeprotokol attesteret den 5. august 1869, men første klage i bogen daterer sig til maj 1877, hvor en mand fra Randers klager over, at stationsforvalteren nægtede ham at lade sit vand på "Bondens Mark". Næste anke i bogen er fra november 1913, da en repræsentant klagede over ikke at have fået tilladelse af stationens assistent til at rejse med et godstog, der medtog 2-3 personvogne. Repræsentanten fra Århus klagede både over assistentens opførsel og at han blev nægtet adgang til at rejse med toget. Derefter gik der knapt tre år, indtil en rejsende fra København i april 1916 indførte en klage over, at der ikke blev fyret i ventesalens kakkellovn, så de rejsende skulle opholde sig i en



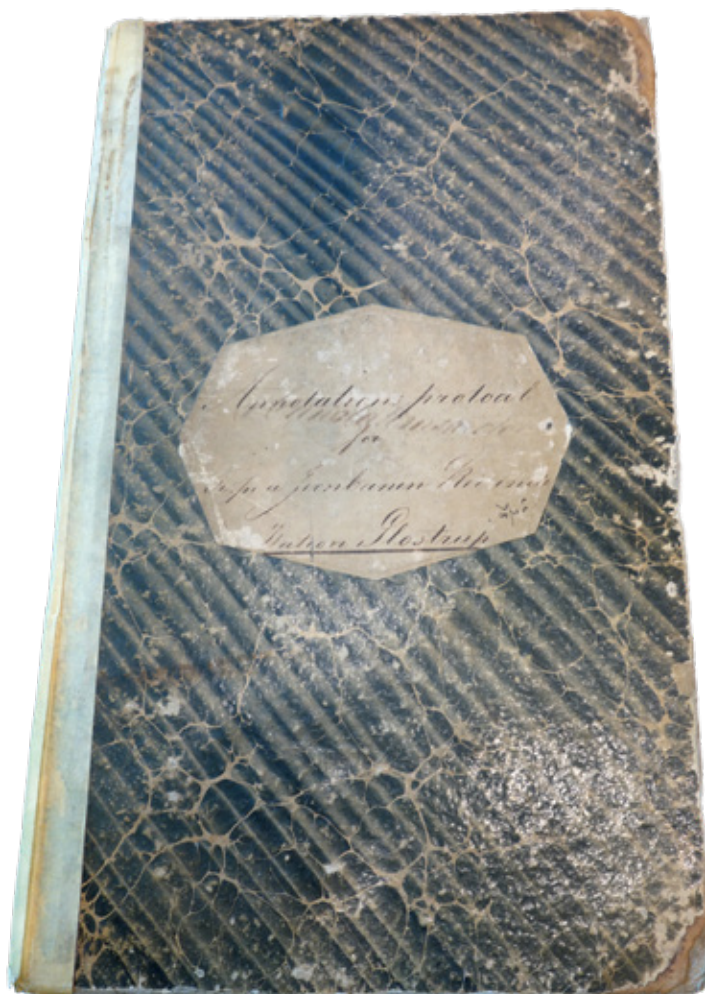
Som et af landets store jernbaneknudepunkter måtte der flere klageprotokoller i brug på Fredericia station. Mindst fire protokoller blev det til mellem 1866 og 1970, hvoraf de tre er bevaret i Rigsarkivets samlinger: ("Fredericia, set fra Banegaardterrænet", G. Achen, 1. jun. 1885, fra: "Danmark i Skildringer og Billeder", bind 1, Jylland, 1887, af danske forfattere og kunstnere, udg.: M. Galschiøt).

kold stationsbygning ”i halve til hele Timer” på grund af den uregelmæssige toggang. Dette var samtidig også sidste indførsel i bogen, inden den blev inddraget i 1970.¹⁶ I flere tilfælde var der så langt mellem klagerne, at selvsamme klageprotokol var i anvendelse i adskillige årtier. En helt særlig protokol i den forbindelse må siges at være klageprotokollen fra Glostrup Station, der blev taget i brug i juni 1847, og som anvendtes indtil sidste indførsel i 1969.¹⁷

Klagernes art er som en vild blomstereng en varm sommerdag. Mangeartede og forskellige. Blandt nogle af de hyppigere forekommende klage typer er eksempelvis manglende opvarmning i togene, forsinkelser, glippede skiftmuligheder på krydsningsstationerne, manglende betjening eller dårligt udvalg i jernbanerestauranterne, klager over overfyldte tog eller manglende pladsanvisning, rejsegods som ikke er nået frem, lukkede eller kolde ventesale og i ældre tid ikke mindst manglende udråb til toget. Sidstnævnte var navnlig en udfordring på skiftestationerne i en tid, hvor togene ikke kørte hele tiden, og hvor en mistet togforbindelse kunne medføre adskillige timers ventetid. Måske endog til næste dag.

Men hvem var det så, der klagede i protokollerne? Det svar er lige så forskelligartet som klagernes indhold. Det er udenlandske grever, gehejmeetatsrådinder, folketingsmænd, sagførere, embedsmænd fra samfundets top så vel som husmødre, tømrere, handelsrejsende og studerende. Men måske nok med en overvægt af den skrivende del af samfundet, altså personer som var fortrolige med pen og blæk, og som oftest havde ordene i deres magt. Desuden er der en klar overvægt af mandlige klager. Flere af klagerne har slet ikke adresseret deres klage, andre har noteret modtageren som klagekontoret et sted i ”væsenet”, mens atter andre har stilet deres klage direkte til generaldirektøren. Nogle har afkrævet et svar – ofte gerne ledsaget af et krav om en reprimande eller afskedigelse af den jernbanemand eller -kvinde, de er raget uklar med. I enkelte tilfælde har klageren været så ophidset, at der tilmed trues med at gå til dagspressen.

Af klageprotokollerne fremgår ikke hvilke svar de klagen- de rejsende fik fra jernbanernes ledelse, men i visse tilfælde kan en lang række ensartede indførsler i klageprotokollerne dog afsløre, at ikke alle klager blev taget til følge. Således ses det af Fredericia stations klageprotokoller indtil Lillebæltsoverfartens indstilling i 1935, at et af de hyppigere forekommende klagepunkter var, at de rejsende blev smidt ud af ventesalene om aftenen, hvis deres tog først afgik midt på natten eller næste morgen. DSB havde en klar regel om, at rejsende ikke måtte opholde sig i længere tid i ventesalen eller anvende den som sovesal, og derfor blev reglementet nidkært overholdt, så mange rejsende gennem tiden har måttet strejfe rundt i byens gader, indtil de atter kunne få adgang til ventesalen kort inden togafgang.¹⁸ Ligeledes ses blandt andet i Ordrup stations klageprotokol, at indførelsen af S-togene i 1930'erne medførte det forholdsvis hyppige pro-



”Annotationsprotokol for de paa Jernbanen Reisende – Station Glostrup”. Klageprotokollen på Glostrup station blev attesteret af Det sjællandske Jernbaneselskabs direktør Skram den 27. juni 1847, og var i brug indtil 1970, hvor protokollen blev inddraget. Den første indførsel fandt sted den 7. september 1851 og var en klage over netop direktør Skram. En rejsende klagede således over, at han først var blevet anvist en plads af konduktøren i ”Togførersens Kupee”, men blev kort efter bortvist af direktøren. Skram burde, påpegede klageren, have instrueret sit personale, så sådanne pinlige episoder ikke opstod (foto: forfatteren).

blem, at holdetiden på stationen nu var så kort, at de rejsende i en række tilfælde hverken kunne nå at komme af eller på toget, inden der blev fløjtet afgang. I visse tilfælde blev rejsende endog fanget midt mellem togets lukkende døre. Et af de mere grelle eksempler stammer fra november 1942, hvor mindst 40 rejsende ikke nåede ud af toget, førend der blev fløjtet afgang og toget fortsatte sin videre færd.¹⁹

At det ikke nødvendigvis var uden omkostninger for en rejsende at indgive en anke i klageprotokollen, viser en sag fra 1897, hvor en mand klagede over behandlingen af hans hustru, da hun skulle købe en billet til toget på en station i københavnsområdet. Manden anførte i klagen, at hustruen

var blevet behandlet uhøfligt, hvilket den pågældende jernbanemand afviste i sit svar til jernbanernes ledelse. Klageren betegnede dog disse afvisninger som en usandhed, hvilket jernbanemanden fandt injurierende, og derfor anlagde han sag ved domstolene. Da den indstævnedes klager ikke kunne bevise, at jernbanemanden havde talt usandt i sin tjenstlige indberetning, tabte klageren sagen og blev pålagt at betale både erstatning og sagens omkostninger, der beløb sig til over 80 kr. foruden hans egne sagsomkostninger.²⁰ Selvom den pågældende sag måske nok er enestående, så viser andre klagesager, at de rejsende i visse tilfælde også fik medhold. En klage i juli 1918 over at der på en travl rejsedag kun var ét billetsalg åbent på banegården i Esbjerg, medførte således at klageren fik en undskyldning fra Statsbanernes ledelse.²¹

I visse tilfælde trak klageren også sin klage tilbage. Det var f.eks. tilfældet med den klage som journalisten, det senere folketingsmedlem Poul Overgaard Nielsen indførte i Ordrup stations klageprotokol den 10. december 1939. Det fremgår, at 4-5 rejsende – herunder Poul Overgaard Niensens hustru – ikke nåede at stige af S-toget i Ordrup, førend togføreren fløjtede og lukkede dørene ”for tidligt”. ”Min Hustru gjorde Togføreren opmærksom herpaa, da Toget naaede Klampenborg, hvorpaa Togføreren svarede, at han kendte Reglemen-

tet bedre, og havde man noget at klage over kunde man jo gøre det”. Den opfordring benyttede Poul Overgaard Nielsen sig af og påpegede samtidig, at togføreren ikke burde have optrådt så uforskammet, som han havde gjort. Poul Overgaard Nielsen trak dog siden klagen tilbage, da togførerens opførelse var blevet påtalt.²²

Når toget er i vejen

Nogle gange kunne stridighederne opstå endog uden, at klageren skulle rejse med jernbanen, men hvor man vel nærmere kan kalde klageren for et ufrivilligt offer for jernbanens verden. De fleste af os kender sikkert situationen. Man er måske lidt sent på den, kommer cyklende eller kørende på vejen og pludselig begynder et blåligt lys at blinke, en klokke klemmer og en rød-hvidmalet bom sænker sig. Ens vej bliver fysisk afspærret og hindrer den videre færd. Den oplevelse har talrige mennesker været ude for gennem århundrederne, og det har ikke altid været til udelte glæde eller begejstring for den, som må standse op.

Med jernbanens fremkomst i Danmark fra midten af 1800-tallet, var det nødvendigt at ændre færdselsreglerne for dem, der færdedes til fods eller i hestevogn. Damplokomotivet



Onsild Station, beliggende på jernbanestrækningen mellem Randers og Aalborg, var en af de talrige stationer, hvor en klageprotokol lå klar til de rejsende. Det var dog sjældent, at protokollen måtte findes frem. Da billedet blev taget omkring 1905, var der siden stationens åbning i 1869 kun blevet indskrevet én klage (foto: ukendt, affotografering: P. Thomassen, DJM).



Oftest var der stille ved jernbaneleddene som på dette maleri fra 1895 af Hans Ludvig Smidth, hvor en maler er i færd med at portrættere ledvogteren. Men ved togtid – og foran den lukkede bom – kunne de store følelser komme i bevægelse (foto: Bruun Rasmussen Kunstauktioner, DJM).

rummede vældige kræfter, der ikke kunne standses i et snuptag, hvis nogen kom foran et tog i en jernbaneoverskæring. Derfor indførtes jernbanebommen – eller leddene, som de også kaldtes – for at sikre, at tog og mennesker ikke kom på kollisionskurs. Det var strengt forbudt at passere jernbanen, hvis leddet var lukket, for så ventedes der tog. I dag foregår sænkningen af bommen elektronisk, men i ældre tid var det en jernbanemand eller -kvinde, som fysisk sænkede bommen, hvilket kunne give anledning til stridigheder mellem mennesker på hver sin side af bommen. Antallet af udskrevne bøder til personer, der krydsede sporet, efter at leddet var lukket, var talrige i sidste halvdel af 1800-tallet. Oftest var det almindelige mennesker, der blev noteret af stationernes personale eller ledvogterne, når de krydsede sporet for at spare tid eller skyde en genvej. En af de mere omfattende klagesager i DSB's arkiv fortæller imidlertid historien om, hvordan en af samfundets spidser, hofjægermester Tycho Honnens de Lichtenberg, kom i konflikt med loven i den lille stationsby Laurbjerg mellem Århus og Langå.

Sagen tog sit udgangspunkt den 25. marts 1882, da fire arbejdsmænd var på vej til kroen. Egentlig skulle de hjælpe en mand med at læsse tørv på nogle jernbanevogne ved Laur-

bjerg Station, men der var opstået en pause i arbejdet, og de havde derfor besluttet sig til at gå over på kroen. På vejen derhen passerede de forbi det nordre jernbanelid i Laurbjerg, men i samme øjeblik de nåede leddet, kom en lukket hestevogn. De genkendte vognen som hofjægermester Honnens de Lichtenbergs, og i det samme stak han hovedet ud af vognen og opfordrede dem til at åbne det lukkede led, så han kunne passere over banen. En af arbejdsmændene, Laurits Rytter, fortalte senere, at de normalt arbejdede for hofjægermesteren, men at han denne dag havde givet dem lov til at hjælpe andetsteds. Selvom de egentlig havde fri, var hofjægermesteren en af lokalsamfundets fremtrædende mænd, og da han samtidig var deres arbejdsgiver, var de vant til at adlyde ham. De gjorde derfor hvad de fik besked på, til trods for at leddet netop var lukket, fordi toget ventedes hvert øjeblik, det skulle være. Selv havde Laurits Rytter åbnet det søndre led, mens Peder Simonsen åbnede det nordre. Umiddelbart efter at hofjægermesterens vogn var passeret, lukkede de igen leddene. Hofjægermesteren, der vist var på vej mod Hammel, kørte straks videre. Nogle uger senere forklarede Laurits Rytter, at de nok kendte forordningen fra maj 1847, der forbød at man åbnede jernbaneleddene, når de var lukkede, men at de havde overtrådt bestemmelsen, fordi hofjægermes-

teren havde bedt dem om det. Den anden af arbejdsmændene, Peder Simonsen, forklarede, at han nok havde på fornemmelsen, at de havde gjort noget forkert, og derfor havde kikket på sit ur umiddelbart efter, at hofjærgemesteren havde passeret overskæringen, og igen da toget var kørt forbi. Der var på det tidspunkt gået 15 minutter.

Peder Simonsen fik ret i sin formodning om, at sagen ville få et efterspil. Inde på stationen var stationsforvalter Sørensen blevet opmærksom på, at leddet blev åbnet, og han skyndte sig derfor derud for at få arbejdsmændene til at oplyse deres navne og indkræve den reglementerede bøde på 16 kr. for overtrædelse af bestemmelsen om passage af jernbaneoverskæringer. De fire mænd, herunder Laurits Rytter og Peder Simonsen, havde dog ikke villet opgive deres navne, men ad omveje fik stationsforvalteren alligevel fat i tre af de fire navne. Episoden blev indberettet til jernbanernes hovedkontor i Aarhus, og som det var reglen, blev sagen videregivet til den lokale politimyndighed. Da det var Peder Simonsen og Laurits Rytter, der havde åbnet leddene, blev der rejst tiltale mod dem. Forhørene i Randers viste dog, at det var hofjærgemesteren, der havde opfordret til ulovlighederne,



Alfred Nervø (1879-1921) var en mand med et begivenhedsrigt liv. Udover at indskrive sin klage i Statsbanernes klageprotokol, var han også ivrig motorsportsentusiast og en af dansk flyvnings pionerer. Som den første kunne han i 1910 flyve over København. I sit virke som journalist ved tidsskriftet *Verdens-Spejlet* og senere dagbladet *Politiken*, var det særligt sporten som havde hans interesse (foto: Peter Elfelt, Det kgl. Bibliotek).

og dommer Fauerschou kontaktede derfor Lichtenberg for at høre, om han var indstillet på at betale arbejdsmændenes bøde, hvilket hofjærgemesteren straks accepterede. Han erkendte, at det var ham, der havde bedt arbejdsmændene om at åbne leddene, og han ønskede ikke, at de skulle gøres ansvarlige for noget, han havde beordret dem til.

Imidlertid var hofjærgemesteren ikke indstillet på at opgive sagen uden sværdslag, for bag den ret banale, men alligevel dog alvorlige episode, lå også en konflikt med stationsforvalter Sørensen. Lichtenberg, der boede på det nærliggende gods Bidstrup, havde i længere tid følt, at stationsforvalteren udnyttede sine magtbeføjelser og chikanerede egnens befolkning ved at lukke leddene, uden det var nødvendigt. Hofjærgemesteren kontaktede derfor jernbanernes leder, etatsråd Niels Holst, og klagede over, at:

”Stationsforvalteren i Laurbjerg benytter sin Stilling til at fortrædige Egnens Beboere ved at lukke Leddene ved Stationen – ikke altid – men efter Lune og Lyst – langtfør det er nødvendigt”.

Som eksempel fremdrog Lichtenberg episoden fra marts 1882:

”Jeg havde paa Vejen fra mit Hjem overbevist mig om, at Toget ikke var naaet til Leerbjerg og dog vare Leddene lukkede da jeg kom til Laurbjerg. Jeg ved meget vel at Stationsforvalteren vil paastaae at det kun varede 5 Minutter før Toget indtraf, men Sandheden heraf bestrider jeg, og jeg er saa heldig i denne Retning at kunne møde med Vidner – der hengik sandelig fuldtud ¼ Time før Toget kom efter at jeg var kommen igjennem Leddene, og det er altsaa notorisk at Forvalteren har lukket for tidligt og spærret Passagen utilbørligt længe”.

Hofjærgemesteren forklarede, at han ikke længere ville finde sig i denne chikane, og det var derfor, han havde beordret leddet åbnet, så han kunne passere.

Det var ikke meget, stationsforvalter Sørensen og hofjærgemester Lichtenberg var enige om. I sin indberetning til etatsråd Holst kunne Sørensen fortælle, at han, i de fem år han havde bestyret Laurbjerg Station, aldrig selv havde stået for åbning eller lukningen af leddene, men at dette arbejde udførtes af stationens portør efter den almindelige instruks om betjening af leddene. Ved planmæssige tog blev leddene normalt lukket 10 minutter inden togets sædvanlige ankomst, mens leddene ved ekstratog først blev lukket, når det blev meldt, at toget var på vej. Stationsforvalter Sørensen afviste derfor på det kraftigste, at han eller portøren chikanerede egnens befolkning med lukning af leddene efter egne luner. I øvrigt kunne stationsforvalteren oplyse, at hofjærgemesteren fejlagtigt havde troet, at det var det sædvanlige middags-tog fra Aarhus, der var på vej. Det var derimod et gennemkørende ekstragodstog fra Aarhus mod Langå.



Mødet ved billetsalget kunne være konfliktfyldt. Da stationsforstander K. Løve Østerbye mødte et par rejsende ved ekspeditionen på Åbybro station i 1949, gik det dog fredeligt for sig (foto: ukendt, Aalborg Stiftsbogtrykkeri, DJM).

”Det var den Dag noget forsinket, over ½ Time, idet det efter Planen for Extratog allerede skal være i Langaa Kl. 12.50, men det meldtes først fra Hadsten Kl. 13.05 [...]. Straks efter Meldingen lukkede Portøren derfor Leddene, og gik til yderste Sporskifte da man maatte antage at Toget, som Følge af Forsinkelsen, hurtigt vilde passere. Kl. 13.20 gav jeg mig, som hele Tiden havde været beskæftiget i Kontoiret med Expedition af Gods til Tog 19, i færd med at afmelde Toget til Langaa, da det efter Meldingen at domme kunde ventes hvert Øieblik, men forinden jeg fik Langaa vækket, er det at jeg hører Leddene blive aabnede og en Vogn kører over Banen. Kl. 13.30 passerede Toget i fuld Fart og det var saaledes ikke „fuldtud ¼ Time efter” som Hofjægermesteren siger”,

forklarede stationsforvalter Sørensen, og henviste til togjournalen for den nævnte dag. Der var kun gået 5-7 minutter fra, at vognen havde kørt over banen, til toget havde passeret Laurbjerg Station. Selvom leddene måske havde været lukket i længere tid den nævnte dag og dermed spærret færdslen på hovedvejen, så var der for administrationen i Aarhus ingen tvivl om, at stationsforvalteren blot havde passet sit arbejde. I sagen noterede overdriftsinspektør Frederik Møller, at man ikke kunne kritisere stationsforvalteren for noget

i den pågældende sag. Sagen blev derfor henlagt. Derimod måtte hofjægermesteren betale de 16 kr. for at have bragt sikkerheden i fare. Hofjægermester eller ej. Det var jernbanesikkerheden, som var det afgørende.²³

At en sænket jernbanebom netop kunne give anledning til klager, ses også i Borup stations klageprotokol fra juni 1876, hvor en lokal mand klagede over, at bommen ved byens trafikerede overskæring havde været sænket i mere end 45 minutter og dermed forårsagede trafikprop i byen.²⁴ Flere steder i klageprotokollerne finder man anker over lukkede jernbanebomme, som virker mere og også mindre rimelige. Således klagede folketingsmanden Jens Christian Jensen-Broby flere gange i Sorø stations protokol over, at han måtte vente i sit automobil foran den sænkede jernbanebom. I det ene tilfælde – natten mellem den 8. og 9. februar 1931 – måtte han holde flere minutter foran bommen, førend han kunne passere over jernbanen:

”Jeg mener det maa være den vagthavende Assistents Pligt at sørge for, at Toget kører saa langt frem at Landevejen bliver fri, og jeg kan ikke tænke mig at Reglementet kan tillade, at en saa trafikeret Landevej som denne spærres i 8 Minutter. Den vagthavende Assistent var Hr. Jørgensen”.

Igen i november 1932 sad Jensen-Brobys bøjlet over stationens klageprotokol for at indføre en klage over at have ventet 6 minutter ved bommen, førend han kunne passere over jernbanen ved Sorø for kun i sidste sekund at nå med toget mod København. Netop i tilfældet med Jensen-Brobys klager findes i klageprotokollen også de ellers sjældent bevarede svar til klageren. I tilfældet med den første klage fra 1931 afviste Statsbanerne, at stationspersonalet havde handlet uforsvarligt, eller at der var anledning til påtale, mens man ved klagen i 1932 beklagede, at udlæsningen af noget gods på en uhenigtsmæssig måde havde forsinket hævingen af bommen.²⁵

En lidt anderledes klage var den som *Politikens* sportsredaktør, motorsportsmanden og flyveren Alfred Nervø, indførte i Nyborg Statsbanegårds klageprotokol i 1912. Som noget nyt var det ikke bare gående passagerer eller jernbanevogne, som skulle passere over Storebælt med færgen. Også de nye automobiler havde meldt deres ankomst, og det var tilsyneladende ikke uden udfordringer at være blandt de første bilister:

*”Tirsdag den 9. April ankom jeg pr. Automobil til Færge-stationen mindst 5 Minutter før Færgen, der skulde afgaa 1,20, men var forsinket, afgik fra Lejet. Jeg vilde derfor have været istand til at køre mit Automobil ombord uden at forsinke Færgens Afgang, hvis ikke at den for Automobiler anlagte Passage over Skinnerne havde været spærret af en Række Godsvogne. Jeg maatte derfor blive holdende, medens Ombordsætningen af Vognene paa Færgen fandt Sted og først, da Færgen forlod Lejet, blev Passagen gjort fri. Da der i Dagtimerne kun gaar Færger med flere Timers Mellemlum, og det den største Del af Aaret ikke er tilladt at køre med Automobil paa Landevejene efter Solnedgang, er det af stor Betydning for Automobilisterne, at Overfartsforholdene er saa gunstige som muligt, og at man ikke forsinkes, naar der er Mulighed for at naa over. I dette Tilfælde foraarsager Forsinkelsen saaledes, at jeg ikke vil kunne naa København inden Mørkets Frembrud, men maa overnatte undervejs, hvilket baade volder unødigt Tidsspild og Omkostninger. Jeg henstiller derfor, at Passagerne til Færgerne altid holdes aabne, indtil Ombordsætningen af Vogne er endt, saa det er muligt at faa Automobiler med, saalænge dette ikke behøver at forsinke Færgens Afgang”.*²⁶

Ankomsten til stationen

En ting er naturligvis de stridigheder, man som trafikant kunne rende ind i, når man mødte jernbanen på sin vej. Noget andet er de konflikter, som kunne opstå under selve rejsen med jernbanen. Så lad os tage ud på en pinefuld jernbanerejse gennem tidernes klagesager med uhøflige jernbanemænd, lumre konduktører, nidkære billetssælgersker samt ikke mindst utålmodige og urimelige rejsende.

Som det gælder alle indførte klager i protokollerne, er synspunkterne og oplevelserne naturligvis fuldstændigt subjektive og set fra den rejsendes perspektiv. I nogle tilfælde kan klagerne virke overdrevne eller ubegrundede, mens man i andre tilfælde måske kan have en vis forståelse for klagerens situation. Et sådan tilfælde er den klage, som en mand indførte i Arden stations klageprotokol i oktober 1944:

*”Jeg kom til Stationen i god Tid fra Astrup pr. Cykle. Da jeg kom til Overkørslen holdt et tysk Tog, som ankom til Stationen Kl. 15.05, efter Stationsforstanderens udtalelse. Jeg skulde syd paa med Toget Kl. 15.26. Saa snart det danske Tog kom ind kørte det tyske og vi som stod og ventede mente, at Bommene skulde blive slaaet op, saa at vi kunde komme over og komme med. Nogle tog selv og løftede Bommene for at komme over; en Del kom over og kom med Toget, andre blev standset af Vogteren. Undertegnede som absolut skulde med Toget kom ikke med og bebrejdede Stationsforstanderen, men fik til Svar; at han kun havde gjort sin Pligt. Kun disse der selv løftede Bommene eller benyttede sig der af kom med Toget, var de ikke blevet løftet var ingen af de ca. ti som ventede paa den østlige Side af Banen kommet med. Har en Mand der benytter de Danske Statsbaner omtrent hver Dag ikke Lov at vente, at der bliver taget Hensyn til saa mange rejsende, der er kommet i god Tid? Bør det ikke undersøges, om der er rejsende paa den østlige Side af Banen, naar der har været spærret af et Tog i over tyve Minutter, før Toget bliver sendt Afsted?”*²⁷

Men når det lykkedes passagererne at komme ind på stationen, var det første møde, den rejsende havde med jernbanens personale, som oftest ved billetsalget. Netop købet af en billet kunne være anledning til talrige konflikter om personalets opførsel og konduite såvel som billettreglementet. En klage, som indeholder flere af disse delelementer, blev nedskrevet i juli 1902, hvor Niels Christian Schmidt på Roskilde station klagede over, at personalet havde nægtet at sælge en direkte billet til Knarreborg. Schmidt havde ønsket en billet til hurtigtoget, men i billetsalget havde han fået at vide, at man ikke solgte billetter til den pågældende afgang til rejser lokalt på strækningen København-Strib. Schmidt gjorde billetssælgeren opmærksom på, at Knarreborg lå på Assensbanen, og altså ikke direkte på strækningen København-Strib. Denne oplysning havde dog ikke løst op for konflikten, og i klageprotokollen gjorde han derfor opmærksom på, at hvis Statsbanerne holdt fast i denne definition, ville såvel Berlin som Konstantinopel også være:

”Stationer paa Strækningen København-Strib, eftersom man jo dog kommer til disse to Byer ad et Spor, der ved Roskilde drejer af fra Strækningen København-Strib”.

Netop denne klage er også et godt eksempel på, at når der først var opstået én uoverensstemmelse, så var det nemt at

finde andre klagepunkter. Således fortsatte Schmidt:

"Da denne Klage vel Sagtens tilstilles den den 13de ds. fungerende Stationsforstander i Roskilde til behagelig Erklæring, skal jeg endvidere tillade mig at rette følgende Spørgsmaal til samme: „Er det ikke lidt ukorrekt, naar man staar i et Kontor paa Roskilde Banegaard, og Dørene til nævnte Kontor ere lukkede, saa der ingen Træk er, overfor en Rejsende, der holder sin Hat i Haanden, da at beholde sin Hovedbeklædning paa, selv om man er den lokale Stationsforstander? ”."²⁸

Netop personalets opførsel i billetsalget var en kilde til utallige former for klager. Det var f.eks. tilfældet på Odense Banegård den 5. maj 1964, hvor en rejsende fra Slagelse noterede:

"På banegården i Odense blev undertegnede udsat for uforskammet behandling ved køb af enkeltbillet til Nyborg. Pågældende dame der ekspederede ved billetsalget ønskede ikke at opgive navn, ej heller var der tale om, på forespørgsel at oplyse hvor klage over dårlig behandling kunne finde sted. Ved gentagne gange at insistere på at få klageprotokol udleveret, lykkedes det til sidst, efter flere ganges henvendelse til D.S.B. per-

*sonale at få samme protokol udleveret. På forespørgsel om hvorvidt det kunne lade sig gøre at få tildelt et „sted" hvor klage kunne nedskrives, blev blot hånligt svaret, at det kendte man ikke noget sted til, det måtte man selv om, det kunne man ikke tage sig af. Det er beklageligt, at D.S.B. beskæftiger personale der ikke forstår betydningen af kundebetjening, og det må naturligvis forventes at dagspressen orienteres om sagen".*²⁹

Et tredje eksempel på et sammenstød i salgssituationen stammer fra Glostrup station og fandt sted i 1900-tallets midte. Konflikten kredser om den mistænkeliggørelse, som den rejsende følte sig udsat for, da billetsælgeren ønskede at tælle pengene inden udlevering af billetten:

"Undertegnede var dags dato paa Glostrup station for at købe en billet – København retur – som er i pris kr. 2,70, jeg betalte med otte femogtyveører samt syv tiører, altsaa kr. 2,70, da den unge dame der betjente mig saa at det var største smaamønt blev drejeskiven drejet ind til damen uden at der i den anden halvdel af drejeskiven var nogen billet til mig; jeg protesterede mod den maade, nemlig dette – er det almindelig kutyme at sligt bliver praktiseret paa landets samtlige billetfor-



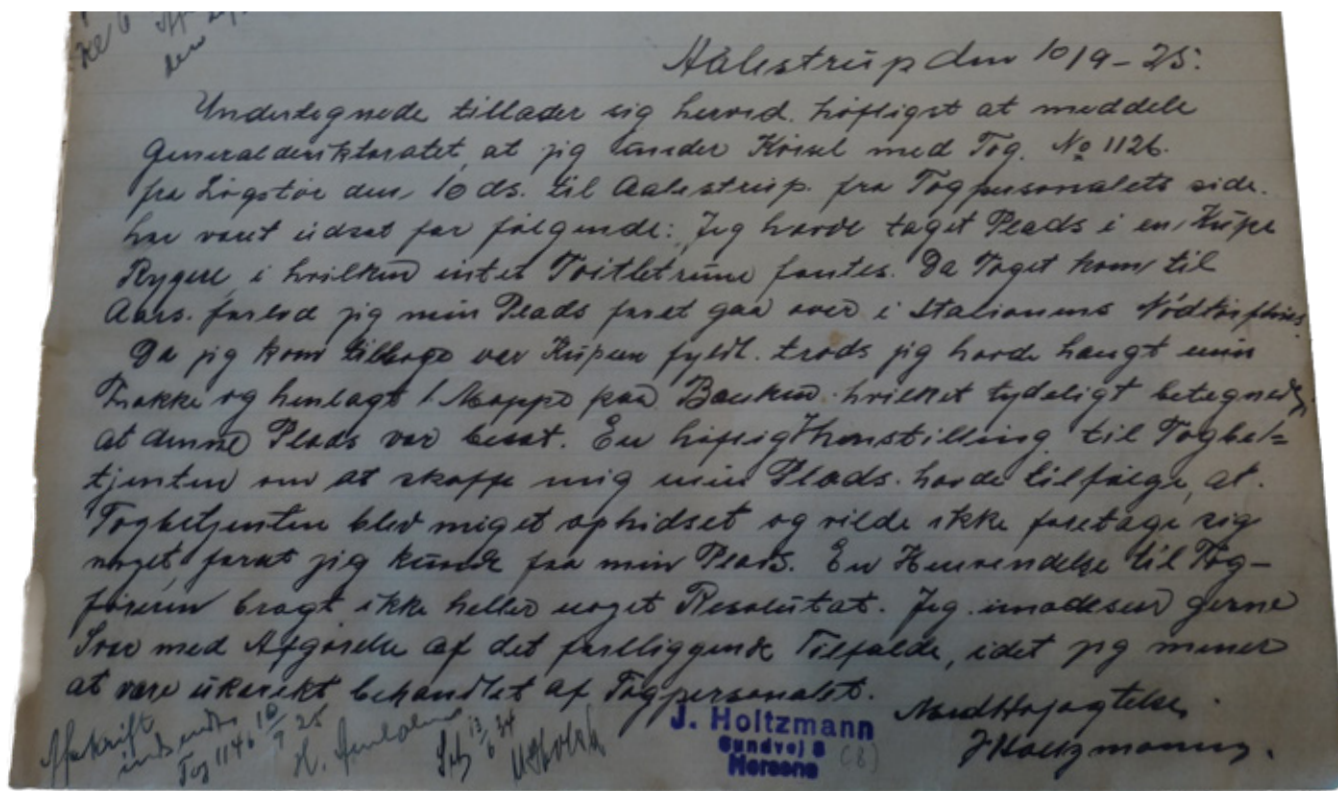
Forhallen på Roskilde Station i 1949 med billetsalg og rejsegodsekspedition. Vistnok et af de billetsalg i landet med det mest uforskammede personale, hvis man skulle tro flere rejsende, som bad om at få udleveret klageprotokollen (foto: ukendt, Københavns Foto-Service, DJM).

sælgningssteder? Jeg har kun været ude for det engang før, og da reklamerede jeg som nu, og fik ogsaa et vældigt fint formuleret og høfligt undskyldende svar fra dette departement i D.S.B. under hvilket klager sorterer. Jeg blev ekspederet (i dag d. 17-5-62) af som omtalt af den unge dame kl. 14.49, og som tilgift fik jeg til min store overraskelse en billet der var stemplet for d. 18-5-62, altsaa for næste dag. Samtidig var stationsforstanderen henne og tale med mig da jeg krævede at faa lov til at laane klageprotokollen, og da blev det til en lidt længere diskussion hvorunder han blandt andet udtalte sig om: at det kan da ikke betale sig at gøre vrøvl over saa lidt, den unge dame var jo i sin fulde ret til at tælle pengene: Nu spørger jeg, bliver det 100% praktiseret? Jeg har ofte betalt med smaamønt og har kun den ene gang, som før omtalt, blevet kontrolleret. Anders Chr. Pedersen".³⁰

Ofte skulle der kun en enkelt gnist til, førend konflikten udviklede sig fra et konkret emne til at handle om selve ekspeditionens håndtering. Et sådant eksempel ses af den klage, som kontorassistent Johansen i maj 1949 indførte i klageprotokollen på Roskilde Station, hvor forholdene i øvrigt af en anden rejsende i 1944 var blevet betegnet som "den mest uforskammede Betjening paa nogen Jernbanestation i Danmark":

"Ved nærværende tillader jeg mig at klage over den opførsel, overassistenten udviste overfor mig d.d. ca. kl. 19, da jeg henvendte mig ved billehullet for at købe en køreplan. Overassistenten stillede sig først uforstaaende overfor min anmodning; „Nærtrafikken", og sagde, at det var en underlig uopdragen måde at opføre sig på og gav sig til at belære mig om, hvordan jeg burde udtrykke mig, hvis jeg skulle gøre mig håb om at blive betjent. Da jeg ikke syntes, der tjente noget til vedkommendes undskyldning, anmodede jeg herefter om klageprotokollen, hvortil jeg fik følgende svar: „Hvem skal De klage over?"; hvorpå jeg svarede: „Dem". „De kan indsende en skriftlig klage", lød svaret denne gang. Jeg var imidlertid a'jour med klageprotokollens eksistens. I modsat fald havde jeg ikke fået den udleveret. Begge dele ønsker jeg at klage over; idet jeg anser mig for berettiget til at erholde en undskyldning, hvad jeg imidlertid anser for at være håbløst at forvente".³¹

Også ventetiden inden togafgang kunne føre til konflikter mellem personalet og de rejsende. Således ankede urhandler Christensen fra København i maj 1882 over, at hans barn var blevet slået i hovedet af en ansat med en jernstang, og da han havde påtalt det passerede, havde han som straf blot



I efteråret 1925 bad en rejsende om at få udleveret klageprotokollen på Aalestrup Station i Himmerland. Undervejs i toget fra Løgstør havde han fundet en plads i en rygerkupé, men da der intet toilet var i vognen, var han steget ud i Aars for at benytte stationens toilet. Da han kom retur, var kupéen imidlertid blevet fyldt, og ingen af de nye rejsende havde taget notits af hans ophængte frakke eller mappen på sædet. Hverken togbetjent eller togfører ville skaffe ham pladsen tilbage, og så måtte protokollen frem i Aalestrup (foto: forfatteren).



Billettering ca. 1910, Københavns Hovedbanegård. En af de sidste klager, som blev indført i den gamle banegårds klageprotokol i sommeren 1911, var en klage fra en rejsende, der måtte springe på toget i Vanløse, efter at det havde sat sig i bevægelse, idet stationsforstanderen havde nægtet at sælge ham en billet. På trods af uopsættelige forretninger, krævede han protokollen udleveret ved ankomsten med toget (foto: Fritz Theodor Benzen, DJM).

fået at vide, at han måtte vente til næste togafgang, førend de kunne komme tilbage til byen.³² En tilsvarende konflikt udspillede sig på Fredericia station i oktober 1908, hvor M.P. Mortensen fra Kolding i klageprotokollen forespurgte, om det var almindelig konduite af "Statsbanernes underordnede Funktionærer" at beskrive "de Rejsende for en stor Lort", da "denne ytring er blevet bragt for mig af Rasmussen N 38 Aarhus" under en diskussion om blandt andet næste sydgående tog.³³

Nogle gange kunne konflikten også opstå helt uden, at der havde været dialog mellem den rejsende og den ansatte. Et eksempel herpå er den klage, som den sensible dyrlæge Winther fra Silkeborg indførte i Roskilde stations klageprotokol i november 1894:

"Straks efter at jeg var kommet ind i 2. Kl. Ventesal begyndte en Kone at feie, saa at det stod i et Støv; jeg fortrak da ind i Restaurationen, men efter 15-20 Minutters Forløb begyndte samme Kone sin Virksomhed der, saa at Opholdet ogsaa der blev undholdeligt. Restauratørens Madvarer etc. fyldtes samtidigt godt med støv, Jeg maatte saa gaa tilbage ind i 2. Kl. Ventesal, der endnu stod i en Taage af Feiningen. Det forekommer mig at

Feining overhoved er uheldig – Aftørring med vaad Klud er behageligere og Sundere – men særligt dog, naar det sker paa en Tid, hvor der opholder sig Rejsende i Ventesalen. Dette Forhold tillader jeg mig at henstille til behagelig Ændring".³⁴

Mødet i toget

Når man havde købt sin billet, afleveret sit rejsegods til forsendelse og bevægede sig ud på perronen, kunne der også opstå uenigheder. Således kom stationsforstanderen i Aalestrup og en himmerlandsk landbetjent i marts 1894 op at toppes, da sidstnævnte ventede på et tog mod Hobro. De to mænd havde tydeligvis talt forbi hinanden på et spørgsmål om hvilket af togene, som kørte mod Hobro, og i ventetiden følte betjenten sig forfulgt af forstanderen, som insisterende højlydt og flere gange klagede over betjenten i andre rejsendes påhør. Det er tydeligt i klagen, at betjenten følte, at stationsforstanderen yppede kiv. Da betjenten følte sig chikaneret, og da stationsforstanderen tilmed truede med at indberette sagen til politiet, fandt betjenten også anledning til at indgive en klage. En klage der senere blev trukket tilbage, da de to mænd fik talt ud.³⁵



En rejse i en kupévogn kunne af og til være en prøvelse og give anledning til kritik, Et par rejsende ses i samtale med en jernbanemand inden de stiger ombord i en 3. kl. kupévogn på Københavns Hovedbanegård i 1930. Netop det år blev der indskrevet 18 klager i banegårdens protokol. Det drejede sig om alt fra toiletkummernes urenlighed, over en togbetjents opførsel og til langsommelig udlevering af en cykel i rejsegodsekspeditionen (foto: Ch. Løwenstein, Kurt Jensens samling, DJM).

Men på et tidspunkt kom toget naturligvis til perron. Ikke bare i Aalestrup, men også på landets andre stationer. I ældre tid – altså i 1800-tallet og nogle årtier ind i 1900-tallet – bestod togene af kupévogne uden mulighed for gennemgang gennem vognene. Hver vogn havde således en række døre i vognsiden, der førte ind til en række forskellige kupéer. Det var ikke usædvanligt dengang, at konduktøren anviste plads, eller at man bad konduktøren om at vise vej til en ledig kupé. Netop spørgsmålet om hvor den rejsende kunne få plads i toget, er et stridspunkt, man ofte kan følge i klageprotokollerne. Således klagede en rejsende i marts 1892 over det, den rejsende opfattede som en hånlig opførsel fra en konduktørs side. I Bramming var den rejsende ved at stige ind i en kupé, da konduktøren på en *"meget haanlig maade"* havde afvist den rejsende og henvist til en anden kupé med den begrundelse, at der netop i den pågældende kupé befandt sig en syg portør. Et argument den rejsende tydeligvis fandt irrelevant.³⁶

I november 1906 klagede en århusianer ligeledes på Gørding station over en konduktørs hensynsløse optræden, da han skulle med toget mod Lunderskov. Den rejsende havde indfundet sig et minut inden afgang og bedt en konduktør åbne kupédøren, da den rejsende havde kufferter i hænderne. Konduktøren havde dog overhørt anmodningen, og da den rejsende selv forsøgte at åbne en af dørene ind til vognen, havde konduktøren hindret ham i åbningen samtidig med,

at stationsforstanderen havde givet afgangssignal til toget. Den rejsende fandt *"Behandlingen i højeste Grad Hensynsløs, da jeg baade var paa Perronen i meget god Tid, og der kunde være aabnet Kupedøre mange Gange inden Togets Afgang"*.³⁷

I juli 1886 var det en jurastuderende, der ikke nåede med toget på Københavns Hovedbanegård:

"Jeg ankom paa Perronen 4 á 5 Minutter før Toget til Frederikssund efter Planen skulde afgaa Kl. 8,25. Der var mange Folk, som imidlertid for størstedelen havde faaet Plads, da Toget efter Planen skulde afgaa. Vi havde henvendt os til en Konduktør, der besørgede Indladingen ved Vognene nærmest Maskinen, og denne undersøgte da, om der endnu var to Pladser til den Dame der fulgte mig, og mig. Efter nogen Tid at have set efter i de forskellige Vogne, erklærede han, at der ikke var mere Plads, men at vi kunde begive os bagud, hvor man var i Færd med at hæfte en Vogn mere til, hvori der blev Plads til os og nogle flere Reisende, der imidlertid kom til. Konduktøren gik da foran, og vi i Hælene paa ham, men da vi kom omtrent midt paa dettes Længde, lød Afgangssignalet og Toget kørte uden at vi kom med. Jeg fører Klage over den Mangel paa Omsigt og Veiledning for Passagererne, som udvises fra Konduktørernes Side, at de ikke sørger for, at de Reisende komme

med, naar de forlængst have henvendt sig til dem med Anmodning om at skaffe Plads, og over den Mangel paa Orden og Organisation i Personbefordringen, som det er et Vidnesbyrd om, naar Toget kan afgaa, medens en af Konduktørerne løber omkring og lukker Dørene op for at skaffe Reisende Plads”.³⁸

Ombord på toget var der også alskens muligheder for konflikter. Et af de hyppige stridspunkter var selvfølgelig ved billetkontrollen. Netop i denne situation havde konduktøren, togbetjenten eller togføreren en myndighedsrolle at udøve, og det var ikke altid, at jernbanemanden havde den takt og fornemmelse, som fordredes af nogle af de rejsende. Således kunne en rejsende i marts 1914 – ledsaget af fem vidners bekræftende underskrifter – i Brabrand stations klageprotokol indskrive en klage over:

”Konduktør 230 Hansen, der ved Afgang fra Aarhus St. Dags Aften med Tog 6.43 overfusede mig og optrådte meget brøstigt i Anledning af, at jeg havde glemt mit Rejsekort Brabrand-Aarhus, og han vilde tvinge mig til at forlade Toget, skønt det var over Afgangstid. Toget kørte umiddelbart efter. Jeg nægtede ikke men var tværtimod villig til at betale taxt”.³⁹

Netop sådanne situationer hvor den rejsende af den ene eller anden grund ikke havde en gyldig rejsehjemmel, var en kilde til stadige konflikter. Embedsmanden måtte sørge for at håndhæve reglementet, mens den rejsende i flere tilfælde følte sig forulempet af konduktøren, der i situationen både kunne opfattes som nidkær, hoven og magtfuldkommen. Søren Sørensen skriver i Daugaard stations klageprotokol i oktober 1906 således om en rejse fra Horsens til Daugaard:

”Efter jeg var kommen inden for Døren bad Konduktør No. 549 2 Gange om Billet, hvortil jeg svarede han skulde give Tid, der var nemlig 2 Reisende der stod op, og [jeg] kunde ikke faa min Pengepung op af Lommen, hvor min Billet var. Nu løb Konduktør No. 549 op i Kopeen, tog i mig som en Fange der skulde i Tugthuset, rev min Frakke i Stykker, og smed mig ud af Toget, fik ikke Hat og Stok med som jeg havde lagt paa Hylden, min Medrejsende Kjøbmand L. Mathiasen Ørum pr. Daugaard, Gaardejer Lindholm Hauer pr. Vejle, gav mig Stok og Hat ud paa Perronen. Der var ogsaa en Reisende Nørregaard, N. Juelsingade No. 8 Kjøbenhavn. Efter jeg var kommen paa Perronen i Horsens bad ToGFøreren om jeg ikke vilde udlevere min Billet, hvortil jeg svarede ja. ToGFøreren gav mig Plads i samme Kope i Toget. Bedes Erstatning 25 Kr. af Frakken og Maaden jeg blev behandlet paa af Konduktør No. 549”.⁴⁰

I april 1932 klagede en mand ligeledes over en oplevelse, han havde haft i toget:

”Undertegnede der tog med Toget fra Københavns Hovedbanegaard Kl. 22.57 til Klampenborg, er blevet udsat for en højst mærkværdig Optræden fra ToGFøreren Side. Efter at have taget Plads i en af de enkelte 3 Kl. Vogne de saakaldte smaa Kupe Vogne i et hjørne nærmest Perronen paa Hovedbanegaarden, blev paa Østerbro Station Kupe Døren revet op af ToGFøreren, som forlangte at jeg skulde rejse mig op og vise ham min Billet. Da det aldrig i Livet kunne falde mig ind at rejse mig fra min Plads [nægtede jeg], men [da jeg] bad ham komme op i Kupeen, som var mere rimelig, nægtede han dette med den Motivering at det var blevet ham forbudt at gaa op i Kupeen og knaldede Døren i. I Hellerup kom han igen, da sad jeg nemlig nærmest Perronen, rev Døren op, flaaede Billetten ud af Haanden paa mig, uden at sige et Ord. Et Saar jeg havde paa Haanden sprang op at bløde. Denne højst uheldige Optræden bedes paatalt, da jeg som Handelsrejsende lægger ikke saa faa Penge til Kort o.l. ellers maa se mig nødsaget til helt at undgaa Kørsel med D.S.B.”.⁴¹

Selv langt op i 1900-tallet kunne billetteringen i toget være anledning til konflikt. I Næstved stations klageprotokol den 8. april 1968 noterede en værnepligtig soldat:

”Undertegnede kørte med eksprestoget fra Københavns Hovedbanegård den 3-11-68 kl. 11.50 til Næstved. Da konduktøren kom og ville se kort eller billetter, havde min kammerat ikke sit kort eller militære identitetskort, han havde samme formiddag været ude at køre med en ven i dennes bil, og havde mistet det i bilen, hvad han senere blev klar over. Togmanden overfusede ham nu, og sagde bl.a. at det var noget forbandet svineri, at han havde mistet det, og min ven sagde at han jo ikke havde gjort det med vilje, dertil sagde togmanden at han vel var klar over at han kun var soldat og bare havde at opføre sig ordentlig. Da tillod jeg mig at sige til togmanden at fordi vi var soldater skulle han da ikke tiltale os på denne måde, hertil svarede han: at det rager ikke dem. Så blev jeg meget fortørnet over dette og svor og sagde at han kunne jo bare skrive min vens nr. og navn op, men hertil blev togmanden så vred, at han forlangte at se mit togkort igen. Han tog det med sig, og sagde udtrykkeligt at han kun ville låne det, der gik ca. 15 min., og jeg havde stadig ikke fået det, så gik jeg hen til ham og forlangte at få mit kort tilbage, men han sagde at han havde inddraget det. Jeg sagde at ifølge bestemmelserne, kunne et rejsekort for en værnepligtig kun inddrages, hvis denne opførte sig provokerende og det havde jeg ikke gjort på noget tidspunkt. Han ville heller ikke give mig sit navn”.⁴²

At det kunne være ubehageligt at få en kontrolafgift i toget, vidner en indberetning fra en århusianer om, da han i oktober 1952 fik en bøde mellem Vojens og Fredericia:

”Som baggrund for indberetningen skal nævnes at togbetjenten havde ualmindelig travlt med at idømme en bøde overfor undertegnede på en meget fornærmelig måde. Undertegnede bekræfter herved at henvendelsen fra togførerens side ikke var uden begrundelse, men samtidig heller ikke syntes det var nødvendigt med at lave „offentlig ståhej” ud af det skete, da undertegnede prøvede at undgå en sådan situation”.⁴³

Udover selve billetkontrollen havde en del af klagerne også udgangspunkt i konduktørens manglende konduite. I november 1908 klagede Marius Als fra Haderslev således over den hårdhændede behandling, han var blevet udsat for:

”I det gennemgående Tog fra Frederikshavn-Vamdrup kom jeg som Passager ind i Horsens. En Konduktør billetterede og saa mit Kort. Jeg lagde mig til at sove i Toget, men ved Kolding blev jeg vækket ved at en Togfunktionær rykkede mig i Kraven og derefter lovede mig at jeg skulde blive sat ud af Toget. Saafremt, at Togfunktionæren ikke personlig vil give mig en Undskyldning, skal jeg forhaabentlig skaffe mig Opreisning gennem Dagspressen”.⁴⁴

Manglende konduite var også baggrunden for den klage, som John Mathiassen fra Glostrup den 27. august 1923 nedfældede i Københavns Hovedbanegårds klageprotokol:



Såvel rygning i toget som mødet mellem rejsende og kontrolløren kunne føre til konflikter. Billetkontrol i et S-tog 1950 (foto: ukendt, Københavns Foto-Service, DJM).

”Da jeg tog med 7.25-Toget fra Frederikssund i dag satte jeg mig i en II. Kl. Røgekupé (hvor jeg sad alene) med Vinduet aabent og Døren Lukket. Lidt efter Afgang kom Konduktøren for at billettere mig, og jeg viste ham nu mit Kort. Da han gik lukkede han ikke Døren; jeg gik da hen og sagde til ham, der var kommen midtvejs hen i Vognen, at han maatte lukke Døren efter sig. Konduktøren kom hen til mig og sagde: „De behøver ikke at raabe og skringe efter mig, det gør ingen dannet Mand, og hvad er det for en uhøflig Maade at tiltale mig paa”. Jeg svarede ham: Naar jeg har Vinduet aabent og Døren lukket, er det Deres Pligt at lukke Døren”. I den Anledning vil jeg henstille at Konduktøren irettesættes saavel for ikke at have lukket Døren, som at have henvendt den Tiltale til mig, som anført”.⁴⁵

Nogle år tidligere i september 1918 var en rygende rejsende også endt i en konflikt med konduktøren:

”Da Toget holdt i Hedehusene billetterer Konduktøren (Porteur) paa hvilket Tidspunkt jeg stod i Gangen af en Gennemgangsvogn og røg en Cigar, idet jeg samtidig konverserede nogle Bekendte som sad i en „Ikke Rygere”. Min Stilling var imidlertid saaledes, at jeg uheldigvis havde det ene Ben indenfor i Kupéen, og da Konduktøren blev opmærksom paa dette opstod der straks Tvistigheder mellem ham og mig, imidlertid anmodede han mig ikke om, eller paa høflig maade henstillede til mig at tage det andet Ben ud i Gangen, men skubbede mig til Side, samtidig med, at han trak Døren haardt i. Han meddelte mig derefter, at overholdt jeg ikke den givne Orden, kunde jeg blive sat af, hvortil jeg svarede, „at vi allerede kørte”. „Lad vær med Deres Spydigheder”, fik man til Svar, og det tilmed nede fra den anden Ende af Vognen. Min Klage gaar paa den ubesindige Opførsel af Konduktøren – har jeg endelig haft det ene Ben indenfor Kupéen, som han paastod, burde man dog ikke være Genstand for ovenstaaende”.⁴⁶

I lighed med de rygende passagerer var andre rejsende også fortrædelige over den uforkammede opførsel, som de følte sig udsat for. I december 1930 klagede en fabrikant Frandsen således over at blive tiltalt som ”Bondekarl” af en togbetjent.⁴⁷ Nogle årtier tidligere havde en rejsende i september 1903 klaget over konduktørens bemærkninger om hans påklædning:

”Undertegnede Murermester Winther finder anledning til klage for den behandling jeg og to andre arbejdere, en anden Murermester samt en Murerlærling blev til del. Vi blev paa en efter min mening unødvendig ublid måde anvist plas i en Bænkevogn for som Togføreren paastod Uordentlig Paaklædning. Vi var i Arbejdstøj som ikke var hverken Laset eller mere tilsmudset end mange andre Arbejderes tøj som var med i samme Tog”.⁴⁸



Besættelsestidens særlige forhold kunne også få uoverensstemmelserne til at blusse op, f.eks. når den tyske værnemagts repræsentanter rejste med de danske tog. Tyske soldater i Sindal 1942 (foto: ukendt, Kurt Jensens Samling, DJM).

Nogle gange kunne klagen også bunde i togførerens indblanding i forhold, som den rejsende fandt, slet ikke var den ansattes gebet. Således noteredes i Århus Hovedbanegårds klageprotokol den 28. august 1924:

*”Undertegnede L. Langager finder Anledning til Paatale af Konduktør Jørgensens Optræden i Hurtigtoget Fredericia-Aarhus. Fire Mand spiller l’hombre i en Kupe, pludselig aabner Jørgensen døren, og siger højt, maa jeg gøre den Herre opmærksom paa at De spiller med 3 professionelle Kortspillere, Herren det var henvendt til bemærkede, at han ingen Barnepige behøvede, jeg bad derefter Konduktøren om at gaa, han sagde, at her gjorde han hvad der passede ham, han kunde smide mig ud i Horsens om han ønskede, desuden har jeg „sagde han” specielle Ordre hvad angaar Dem. Mange passagerer kom til og skulde se Spillerne – med andre ord var man Skive for hele Toget. Kunde den Herre (Jørgensen) ikke faa et Kursus i Høflighed. Langager, Kolind. Købmand”.*⁴⁹

Besættelsestidens særlige forhold slår også igennem i enkelte af klageprotokollernes indførsler. En civilingeniør fra Århus følte sig således forurettet over den forskelsbehandling, som fandt sted:

*”Den 27-3-42 fik jeg i Toget Kl. 12.12 fra Aarhus Plads i en 1. Kl. Kupé (no. 27-32) i Vogn No. 270 sammen med en Del andre rejsende som havde siddet i Kupeen fra dels Randers og dels Aalborg. Toget var som sædvanlig fuldstændig overfyldt. Lige før Afgang kom Konduktør Rohde (No. 208) og ryddede Kupeen for de rejsende og alt deres Bagage da en tysk Officer og et Par Korporaler skulde have Plads. Der blev protesteret kraftigt fra alle de rejsende, hvoraf tre var Damer; men ud maatte vi og personlig maatte jeg staa til Fredericia. Meget Plads var der ikke paa Gangen og bedre blev det ikke af at Tyskernes Bagage blev ladet uden for i Gangen trods der var god Plads i Kupeen. Det bemærkes udtrykkelig at Kupeen ikke paa nogen Maade var reserveret Værnemagten”.*⁵⁰

En særlig gruppe af klager er de tilfælde, hvor konduktøren eller togførereren vurderede, at den rejsende ikke havde opført sig i overensstemmelse med tidens normer eller været decideret uanstændige. I april 1887 klagede korporal Arnold Petersen over en togkonduktørs opførsel i et tog mellem København og Roskilde. Allerede ved påstigningen i København var Arnold Petersen og hans rejsefælle A. Hansen kommet skævt ind på konduktøren, da sidstnævnte nægtede at vise dem frem til to ledige pladser i en 3. kl. kupé med beskeden om, at de blot selv kunne gå frem, og at han var ligeglad med, om de fandt plads i toget.

"I Toget, saavidt jeg erindrer mellem Frederiksberg og Glostrup kom han og beskyldte førnævnte A. Hansen for at have ladet sit Vand ud af Vinduet, skjønt ingen af de andre Passagerer i Koupeen ligesaalidt som undertegnede havde opdaget noget i den Retning. [...] Konduktøren opførte sig i det hele taget paa en meget uhøflig Maade".⁵¹

Manglende forståelse for den rejsendes situation var også grobund for klager i protokollen. Således noterede redaktør Erik Jensen i november 1913:

"Jeg undertegnede bad en Togbetjent paa Københavns Banegaard anvise mig en 2den Klasses Kupé med Toiletrum, da jeg nemlig i disse Dage lider af pludselige Anfald af Diarrhe. Togbetjenten anviste mig da en 2den Kl. Kupé og sagde at jeg skulde stige ud i Valby eller Glostrup, hvortil jeg svarede at det kunde jeg ikke saadan paa Kommando, da overnaturlige Magter kunde tvinge mig til muligvis at være længere om det, og vilde Skæbnen at jeg da han aabnede Døren i Glostrup, endnu befandt mig paa Toilettet. Herover maa Togbetjenten være blevet meget vred, for da Toget holdt paa Taastrup Station modtog Togbetjenten mig paa den mest uforskammet næsvise Maade om jeg strax vilde følge med til Stationsforstanderen, akkurat som det kunde tænkes, at jeg havde begaaet en større Forbrydelse, for at jeg skulde betale en 2den Kl. Billet. [...] Jeg fordrer en aldeles uforbeholden Undskyldning af nærværende Togbetjent. Endvidere bemærkes at jeg ellers er vant til at køre paa 2den Klasse, men Forholdene gør at jeg Resten af dette Aar kører på 3die, og Henstiller da til Generaldirektoratet at sørge for at der i Toget findes for 3die Klasses Vedkommende flere Kupéer med Toiletrum, da andre end mig vist hyppigt kan komme i samme Situation, ligeledes at gøre Generaldirektoratet opmærksom paa at enkelte Togbetjente godt viser en passende Opførsel overfor 2den Klasses Passagerer, men overfor 3die Klasses Passagerer viser en brovtende og ufin Opførsel til Skade for den hele Stand".⁵²

Et lignende tilfælde af behov for at træde af på naturens vegne ses i den klage, som skolelærer Henrik Christiansen fra Flejborg i Jylland indberettede:

"Undertegnede, der ankom med Itoget fra Jylland Fredag Morgen den 17de Januar 1896, bad i Strib en af Dhr. Konduktører om Tilladelse til at stige ud af Toget af en III. Klasses Koupee for at gaa paa en Pissoir. Det blev der svaret til, at der var ventet længe nok og, at sligt derfor kunde være gjort. Det fandt jeg mig i og bad saa i Middelfart en Konduktør om Tilladelse til at gaa [på] Pissoiren lige overfor. Jeg fik Lov til det, men der blev skyndet saadan paa mig, at det var aldeles umuligt at gøre mig færdig. I Odense steg jeg saa snart

Toget holdt ud, men naaede først tilbage lige da Toget var sat i Gang, og hvor meget jeg end bad en Konduktør om at komme med, maatte jeg blive tilbage i Odense. Sidste Gang jeg steg ud, i Odense, havde jeg ikke gjort nogen Konduktør opmærksom paa dette da jeg mente, der var saa meget Ophold. Min Klage her afgiver jeg kun, fordi jeg er Lærer, og har maattet søge Rejsetil-ladelse, og kun har lige nødvendig Tid til, ja endogen knap Tid til, at udføre min Forretning".⁵³

Læge Ræder noterede i Haslev stations klageprotokol den 17. september 1891 ligeledes manglende hensyntagen fra personalets side:

"Min lille Pige blev underveis syg og kom til at kaste op paa Gangbrættet udenfor Coupeen. Da Toget kort efter kom til Kjøge, gjorde jeg Conducteuren opmærksom derpaa og antydede, at jeg var villig til at lade det bortfjerne, hvis han vilde skaffe en Person som kunde gjøre det. Conducteuren overfaldt mig derimod med Ukvemsord, som „at det var et nederdragligt Svineri" ligesom han idet han lukkede Døren til Coupeen yttrede, at „man kunde sætte Liv og Lemmer til ved at gaa paa det slibrige Gangbræt, men det bryde De dem Fanden om". Det er omtrent ordret de Ord Conducteuren brugte, ligesom han lidt efter [kom] og truede mig med en Bøde paa 2 Kroner, hvilken Bemærkning jeg nærmest har opfattet som et Forsøg paa Pengeafpresning. Her paa Haslev Station gjorde han ikke det mindste Forsøg paa at klage over det passerede".⁵⁴

På et tidspunkt nåede den rejsende naturligvis sin endestation, men heller ikke det at komme af toget var nødvendigvis uden vanskeligheder. Således klagede en rejsende i august 1908 over, at togbetjenten havde udråbt, at næste station var Sorø. Da passageren var steget af vognen og toget kørt, opdagede den rejsende, at der på stationsskiltet stod Borup.⁵⁵ En anden variant af samme problematik blev noteret i Allingåbro stations klageprotokol i 1886:

"Fredagen d. 23. Maj havde jeg løst Billet til Floes fra Strømmen. Jeg tænkte, at det var Togpersonalets Pligt, at aabne Vogndørene eller i det mindste forespørge, om der var Passagerer, som skulde staa af, og jeg ventede derfor, som jeg plejer, men da ingen indfandt sig, maatte jeg kjøre med til næste Station (Allingåbro), hvilket jeg herved tillader mig at klage over".⁵⁶

På skiftestationen

Når rejsens strabadser var overstået, eller når man som rejsende måtte stige af for at skifte tog, kunne der også opstå vanskeligheder. Skovfoged E.A. Clausen fra Fyn noterede således:

"Ankommen med min Familie til Børkop Station Torsdag Aften d. 14. November 1870, blev jeg af Togføreren behandlet med en stor Ilfærdighed at det endog blev mig forbudt at faae alt mit Reisetøj ud af den Coupé, hvor jeg med min Kone, Barnepige og 7 Børn sad. Uagtet jeg i det hurtigste Nu sprang ud da Coupéen blev aabnet og ligesaa hurtig heele min Familie og vort Reisetøj ud paa Gruset, kom Togets Fører og en anden Betjent, og slog Døren i, saa vi nærved ikke selv vare komne ud. Klagende over at jeg havde formeget Tøj i Coupéen, maae jeg bemærke at jeg foruden det nødvendige Reisetøj til mig og min Familie, kun havde en Madkurv (Schampagnekurv) samt 4 Stk. Spadserestokke, 1 Gevær og Skydetaske og jeg fik ikke Geværet med uagtet jeg stod for Døren til Coupéen og anmodede min Søn om at række mig Bøssen i den allerhurtigste Fart, som jeg fra min Side lod det gaae. Jeg skal bemærke at min Reise den Dag gik fra Aalborg til Børkop for d. 15 at gaae fra Børkop til Nyborg. Jeg kan bemærke, at Toget var ført langt forbi Perronen, saa vi kom ud i Gruset og Op-holdet var kun 2 á 3 Minutter".⁵⁷

Et af de steder hvor de rejsende ofte klagede over behandlingen, var ved den store skiftestation i Fredericia. En af

klagerne var redaktør Svend Johansen fra Gentofte, som i oktober 1902 bemærkede:

"Jeg leverede i Dag, Onsdag den 23. October, en Kuffert og et Tæppe paa Fredericia Jernbanestation til Opbevaring i Garderoben. Da jeg i Forhallen spurgte om, hvor jeg kunde blive det kvit, blev jeg henvist til et Sideværelse ved 2. Kl. Ventosal. Der i dette Værelse satte jeg Tøjet fra mig og betalte en ældre Dame 15 Øre for Opbevaringen. Da jeg om Aftenen kom for at modtage mit Tøj, blev jeg tiltalt af en Mandsperson i Uniform med et „Hvad vil De her?“ og i en Tone, som om det var en Forbryder, der var inde for at stjæle – noget saa uhøfligt og raadt, som jeg aldrig har tænkt noget Menneske kunde lægge i sin Stemme. Selvfølgelig gjorde jeg Rede for mit Ærinde, og blev straks affordret Nummer paa Tøjet, som jeg var saa heldig at have ved Haanden. Jeg henvendte mig derfor til den fungerende Stationsforstander med Besværing over den Tiltale, jeg var bleven Genstand for. Men han var næsten endnu mere grov og lod mig vide, at jeg slet ikke maatte have gaaet ind for at søge efter Tøjet. Jeg bemærker udtrykkeligt, at der var intet Menneske i omtalte Værelse, da jeg gik derind for at finde min Kuffert, men han skældte mig



Jernbanerestauranten på Herning Station i 1905 med restauratør P. Gregersen og serveringspersonale bag disken. Netop banegårdsrestauranterne kunne være arnested for kritik både af maden, åbningstiderne og personalet (foto: ukendt, affotografering: P. Thomassen, DJM).

ud, fordi jeg trængte mig ind hvor Damerne vaskede sig. Jeg finder det temmelig uhøvisk at blive tiltalt og behandlet saaledes, naar man betaler for Opbevaring af sit Tøj i den gode Tro at man uden at generes kan faa det udleveret, naar man igjen ønsker det. Kunde ikke Personalet udvise en noget anstændigere Opførsel overfor de rejsende".⁵⁸

I ældre tid fandtes på flere af de større jernbanestationer også en restaurant, hvor man kunne stille sulten, inden man skulle med næste tog. Nogle passagerer fandt, at betjeningen i restauranten var for sløv eller at maden var for dyr eller dårlig, men i et enkelt tilfælde var det en hummerklo, som var stridens kerne. Således klagede ingeniør Ernst, Ingerslevsgade i København, den 7. august 1916 i Fredericias klageprotokol:

"Da jeg i Dag indtog Middagen i nærværende Bane-gaards Restauration i Henhold til hoslagte Spisekort tillod jeg mig, da der serveredes ½ Hummer uden vedlagt Klo, at forespørge Tjener No. 1 om der ingen Klo hørte med til ½ Hummer, idet jeg endnu aldrig havde set 1/1 Hummer uden med 2 Klør. Tjeneren svarede meget høfligt, at han skulde forespørge Værten, hvad

han ogsaa gjorde, men jeg fik intet Svar. Derimod stillede Værten sig op paa den anden Side af det Bord hvor jeg sad sammen med en Del andre Rejsende, og stirrede stift op og ned af mig, og idet jeg forespurgte ham hvorfor han gjorde det, svarede han mig at jeg jo kunde lade Maden staa, naar den ikke passede mig, han havde ikke bedt mig komme, og jeg kunde jo blive borte fra Restaurationen. Jeg tillod mig da at svare, at dette ikke var et Svar paa min Forespørgsel, hvorefter Værten, Herr. Jens Nielsen, begyndte at overfuse mig med alskens ubehageligheder i en meget højroestet Tone, da jeg bad ham tie stille, for ikke at være til Skue for hans Udtalelser i Restaurationen, blev han endnu mere højroestet og jeg bad ham da om at „holde Mund", da dette ikke hjalp, brugte jeg et grovere Udtryk om han da vilde „holde Kæft", hvorefter han udraabte højt i Restaurationen, at jeg var „en Lømmel". Han trak sig derefter tilbage bag Buffetten, og fortsatte med Skældordene, hvor han endnu 2 Gange brugte Benævnelsen „Lømmel". Jeg ved godt, at Restauratøren skal væk til Oktober, men fortsætter han paa den Maade overfor det rejsende Publikum, da ødelægger han jo Restaurationens Renommé i Fremtiden for sin Efterfølger, og jeg vil tillade mig at



Spiritus kan være en kilde til fornøjelse, fest og glæde, men også strid og uoverensstemmelser. I det satiriske blad Blæksprutten fra 1909 indfangede tegneren Alfred Schmidt, hvordan opstemte svenskere søgte med jernbanefærgen til Helsingør under et spiritusforbud i Sverige (tegning: Alfred Schmidt, Blæksprutten).

henstille til Statsbanerne at de gør Brug af deres Ret i Henhold til Kontrakten, at opsigse Restauratøren med 1 Dags Varsel saaledes, at han ikke ødelægger alt for meget for sin Efterfølger i den Tid han har tilbage”.⁵⁹

Selv langt op i 1900-tallet kunne jernbanerestauranterne være grobund for en klage. Således påtalte en tømrer i januar 1964, at han var blevet nægtet servering på jernbanerestauranten i Roskilde med den begrundelse, at han var i arbejdstøj:

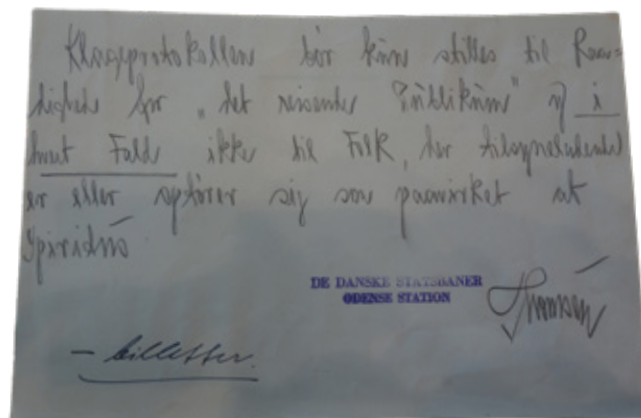
”Jeg forespørger nu, om restaurationen er berettiget til at afvise en rejsende, der er i arbejdstøj og med gyldig rejsehjemmel”.⁶⁰

I 1967 kunne man på Århus Hovedbanegård opleve ungdomsoprørets dønninger, der var nået ind i banegårdsrestauranten i den jyske hovedstad:

”I aften kl. ca. 19.45 opholdt vi os ca. 10-12 unge mennesker af de såkaldte ”langhårede” i D.S.B.s cafeteria hvor vi alle nød mælk og sodavand, og talte sammen (ikke højrøstet!), men mens et ret støjende selskab ved siden af os fik lov at sidde blev alle vi ”langhårede” bedt om at gå. Vi nægtede under henvisning til at vi inden for de sidste 10 minutters tid havde nydt noget. Derefter blev vi ved Politiets hjælp sat ud af cafeteriet. Det pointeres, at ingen gæster havde grund til at klage og betjentene der viste os ud, mente heller ikke at vi var støjende!”⁶¹

Alkoholens tåger og lystne jernbanemænd

Et gennemgående – om end ikke hyppigt forekommende – problem i klageprotokollerne er hvilken indvirkning, alkoholen har haft på møderne på jernbanen. Når man læser i de gamle klageprotokoller, er det tydeligt, at klageren i alt fald i enkelte tilfælde ikke har været ædru ved indførelsen af klagen i protokollen. Et sådant eksempel ses i Århus Østbanegårds klageprotokol fra september 1898, hvor forsøget på at skrive en klage er fuldstændig mislykket og har form af nogle ulæselige kruseduller uden nogen sammenhæng.⁶² At en klager har været alkoholpåvirket, ses også i Fredericias klageprotokol i oktober 1901 af den af en århusiansk fabrikant indførte klage over, at et stationsbud havde overøst ham med skældsord, hvorfor forholdet forlangtes undersøgt. Efter at klagen var indført, havde en anden rejsende – en mand fra Børkop – i selvsamme klageprotokol bevidnet, at *”klagen er uberettiget og Manden var Beruset”*.⁶³ Et nyere eksempel stammer fra Roskilde station i juni 1962, hvor en noget ujævnt skrevet klage over at være smidt ud af ventesalen blev ledsaget af tre jernbanemænds underskrevne erklæringer om, at den rejsende var kendeligt beruset og havde optrådt ubehersket.⁶⁴ I en udateret notits i Odense Statsbanegårds klageprotokol fra perioden 1886-1970, findes da også følgende formaning til personalet:



En notits i Odense Statsbanegårds klageprotokol påbød personalet ikke at udlevere klageprotokollen til berusede personer (foto: forfatteren).

”Klageprotokollen bør kun stilles til Raadighed for „det rejsende Publikum” og i hvert Fald ikke til Folk, der tilsyneladende er eller opfører sig som paavirket af Spiritus”.⁶⁵

For andre rejsende kunne det være selve mødet med en beruset person og personalets manglende håndtering, som kunne være anledningen til klagen. Det var tilfældet med den klage, som en mand i november 1910 indførte i Allingåbro stations protokol:

”Jeg har i Aften efter at have maattet skifte Kupe to Gange paa Randers Hovedbanegaard for at blive fri for en fuld Mand der umotiveret fra min Side væltede sig ind paa mig, bedt en af Togpersonalet fri mig for vedkommende Mand. Da ikke desto mindre denne fulde Mand igen i Strømmen blev lukket ind i den Kupe hvor jeg var og væltede sig ind paa mig saa jeg for tredje Gang saa mig nødsaget til at flytte finder jeg Anledning til at klage over at dette kunne finde Sted”.⁶⁶

At mødet mellem berusede personer og Statsbanernes personale virkelig kunne gå galt, vidner en episode fra midten af 1950'erne om. Efter festligt lag skulle nogle rejsende med Statsbanernes rutebil i Glostrup:

”Da jeg i lørdags d. 27/11 54 fulgte mine gæster til Rutebil 122 ført af Chauffør Egon Borup, udviste denne en så provokerende optræden overfor først min yngste bror, og siden min far, så dette fik langt alvorligere følger for både mig og mine gæster, idet vi alle endte på politistationen for gadeoptøjer – Hr. Borup dog undtaget. Vi var alle i en lidt løftet stemning, selv var jeg dog ikke i mindste måde beruset, og det er muligt nok at Hr. Borup var berettiget til at afvise min yngste Bror der skulle til Hedehusene, idet han var lidt støjende, men ikke i mindste måde provokerede de andre i bilen, men det var ikke berettiget af Hr. Borup at begynde med eder

og hold kæft, en høflig afvisning burde have været det rette, prøjsertyper af hans slags frabedes, og det gavner næppe heller dette danske stats underskudsforetagende. Endvidere afviste han min gamle far efter at han først havde ladet ham løse billet (Svindler). I alt fald bør Hr. Borup henvises til en høfligere tiltaleform, således som hans opførsel var, vilde den have virket provokerende også på absolut ædruelige personer. Hans Nørbrink".⁶⁷

I den tjekkoslovakiske filmklassiker "Skarpt bevogtede tog" fra 1966 af instruktøren Jiri Menzel skildres, hvorledes den unge trafikalev Milos Hrma i 2. verdenskrigs sidste dage kommer i erotisk uføre og får en tjenestemandssag på halsen på grund af sine udskjelser. Selvom historien er fiktiv og bygger på en roman af Bohumil Hrabel, så var grundfortællingen langt fra urealistisk. Et gammel ordsprog lyder, at når mennesker mødes, så kan sød musik opstå, men nogle gange har dette møde også mislyde. Således undersøgte Statsbanernes auditor i 1907 en række anklager mod en fyrbøder, der i Masnedsund havde begået overgreb mod en kollegas mindreårige søn og gjort tilnærmelser mod stationens 17-årige kelderlærling.⁶⁸ I et andet tilfælde fra 1941 undersøgte auditøren det, der dengang blev betegnet som et utilladeligt forhold mellem to statsbanemænd, en arbejdsmand og en ekstrahåndværker, på Centralværkstedet i Århus, hvor de to mænd havde fuldbyrdet en særdeles intim stund sammen inde i en lokomotivkedel.⁶⁹ Begge disse sager involverede ikke relationen til publikum, men det var der til gengæld mange andre sager som gjorde. Blandt klageprotokollernes indførsler finder man således et eksempel fra juli 1893, hvor assistent Rasmusen, der var ansat ved den sjællandske bondestands sparekasse, klagede på vegne af sin forlovede:

"Med Toget fra Korsør i Aftes Kl. 10,35 hertil rejste en Dame, min Forlovede, og en lille Pige. Ved samme Tog gjorde en Konduktør Tjeneste som i høj Grad var paa-trængende overfor nævnte Dame. Han vilde nemlig absolut have, at hun skulde tage Plads i en Kupé forude i Toget, af hvilken Grund han flere Gange viste andre Medrejsende bort fra den Kupé, som han havde reserveret. Han henvendte sig Gang efter Gang til Damen om endelig at tage Plads forude, men intet hjalp og først efter en lille Irettesættelse fra Togførerens Side undlod han at vise Folk bort fra den reserverede Kupé. Da han nu ikke kunde faa sin Vilje paa denne Maade søgte han paa anden Maade at gjøre sig lækker overfor Damen. Ved hver eneste Station spurgte han til „Fruen“, som han nok saa flot titulerede min Forlovede, og endelig udbad han sig Tilladelse til at opvarte med Forfriskninger ved Ankomsten til Kjøbenhavn Kl. 10,35, og til Ophold foreslog han et saa berygtet Sted som „Rydbergs Kjælder“ paa Østergade, under den udtrykkelige Motivering „at det var tids nok at komme der efter Kl. 12“. Heller ikke dette fik han bevilget, og ved næste Station foreslog han at de skulde mødes næste Dag Kl.

12 udenfor National. For at blive fri for Mennesket sagde min Forlovede „Ja“. Jeg var ved Stationen og hentede min Forlovede, og nævnte Konduktør stod ved Kupé-vinduet og rakte efter en Buket Blomster, som min Forlovede bad mig bære. Den Gang vidste jeg selvfølgelig ikke noget og lagde derfor ikke Mærke til Manden, hans Udseende eller No., men paa Hjemvejen fik jeg selvfølgelig det hele at vide. Heller ikke min Forlovede husker hans No., men efter hendes opgivende er Signalementet: Høj, bleg, daarlige Tænder, Ring paa Fingeren. Hele denne Klage stammer fra min Forlovedes Beretning og forventer jeg mig Svar om Sagens Gang og fordrer Konduktøren paa det strængeste Straffet".⁷⁰

Nogle årtier tidligere var det konduktør Bjørnbak, som vakte forargelse blandt kolleger på grænsestationen i Vamdrup på grund af et upassende forhold til et fruentimmer. Episoden udspillede sig en dag i slutningen af marts 1870, hvor nogle af stationens portører havde set konduktøren gå ind i 2. kl. ventesal med en yngre kvinde, der efter kollegernes sigende "saa ret godt ud". Flere bemærkede, at de to personer fortsatte videre hen til toilettet, hvor de gik ind og trak døren i efter sig. Også stationsforstanderen havde bemærket episoden og bad en portør aflåse døren til toiletterne, men da døren ikke ville slutte til, greb stationsforstanderen selv ind og forsøgte at aflåse døren ind til det toilet, hvor de to personer befandt sig. Inde i toiletrummet havde Bjørnbak og kvinden åbenbart fornemmet, at der var aktivitet udenfor, og under aflåsningsforsøget, åbnede Bjørnbak derfor døren og kom ud. Kort efter fulgte kvinden efter, og de omkringstående jernbanemænd bemærkede, at hendes tøj var i uorden, idet ryggen og albuerne var farvet af kalkfarven på toiletrumets bagvæg. De to personer havde været inde i toiletrummet i 5-7 minutter, men hævdede ganske bestemt, at der intet uanstændigt var foregået derinde. Bjørnbak fremhævede blot at have været hjælpsom overfor kvinden, men nogle af kollegerne vurderede, at fruentimmeret var en letlevende kvinde. Selvom ingen af jernbanens rejsende tilsyneladende havde bemærket noget, så havde hændelsen dog vakt opsigt blandt personalet, og en større undersøgelse blev igangsat fra ledelsens side. Nu var det ikke første gang, at Bjørnbak var kommet i jernbaneledelsens søgelys, og episoden på toilettet i Vamdrup var blot dråben, der fik bægeret til at flyde over. I slutningen af juni samme år blev Bjørnbak derfor afskediget fra jernbanens tjeneste.⁷¹

Mens der tilsyneladende ikke var nogen klage fra kvindens side i Vamdrup-sagen, så var sagen ganske anderledes ved den anklage, som rejstes mod togbetjent Olsen i november 1914. Den pågældende dag havde han gjort tjeneste i et tog på den sjællandske sydbane, da han i Havdrup havde bemærket, at en ung kvinde steg på toget. De var undervejs på turen kommet i samtale, og på et tidspunkt spurgte Olsen: "Keder De Dem ikke, Frøken, De sidder saa alene", hvorefter han kort efter havde aet hende på kinden. "Pas Dem selv!", lød det kon-



Rydbergs Kælder på Østergade i København lå vitterligt i en kælder placeret under en hvidevare- og gulvtæppeforretning. Værtshuskronikøren Bent Zinglensen fortalte i bogen "Skaal København" fra 1965 om Rydbergs Kælder, der havde åbent fra tidlig morgen til sen nat. Nede i kælderen fandt man alskens gæster fra godsejere og skuespillere til alfonser og prostituerede. Sjofle tilråb lød gennem kælderen, øllet flød i en lind strøm og pulsen var høj (foto: Peter Elfelt, Kbh billeder.dk, Københavns Museum).

tante svar fra kvinden, der også senere klagede over episoden. En auditørundersøgelse viste, at det formentlig ikke var første gang, Olsen havde opført sig upassende overfor kvindelige rejsende, og derfor blev han som straf degraderet til portør.⁷² En lignende sag – der dog gik noget videre – fandt sted i toget fra Næstved en morgen i oktober 1937, hvor en ældre togbetjent kom i samtale med en ung kvinde, der skulle til København. I løbet af samtalen satte togføreren sig ned på sædet overfor kvinden, befølte hendes knæ og lår trods flere afvisninger. Et par dage senere anmeldte kvindens far sagen til auditøren, som foretog en grundig undersøgelse af sagen. Allerede ved sagens anmeldelse var togføreren blevet suspenderet, og ifølge auditørens konklusion burde togføreren være afskediget som følge af sagen. Imidlertid havde togføreren tilbage i 1919 gjort tjeneste på det tog, der forulykkede ved Vigerslev med en omfattende mængde sårede og døde til følge. En retsmedicinsk undersøgelse viste, at togføreren dengang havde pådraget sig en mental sindslidelse, der medførte, at han i visse sammenhænge var uligevægtig, og derfor anbefalede auditøren, at togføreren i stedet blev fjernet fra publikumsbetjeningen, så lignende tilfælde ikke kunne finde sted igen.⁷³

Alvorlige var også de beskyldninger, som blev rejst mod en togbetjent, der i juli 1944 blev anklaget af en kvindes ægtemand for at have forsøgt at begå overgreb mod hans hustru i toget mellem Næstved og Slagelse. Noget konduktøren dog selv nægtede.⁷⁴ Selvom det trods alt var sjældent, så hændte det således, at jernbanens personale af og til fik mere end et godt øje til en af de rejsende.

Ved en politisk debat i Folketinget i 1888 udtalte politikeren J.K. Lauridsen angiveligt, at næst efter kønsdriften er jernbanedriften den stærkeste af alle menneskelige drifter, og dem som sætter lidenskaberne mest i bevægelse. Selvom det er omstridt hvorledes ordene præcist faldt, så er der dog ingen tvivl om at både jernbanedriften og kønsdriften allerede fra jernbanens tidligste år satte lidenskaberne i bevægelse. Således blev en jernbanemand allerede i september 1847 – kun få måneder efter åbningen af København-Roskildebanen – afskediget af jernbaneselskabet på grund af et upassende forhold til en kvindelig rejsende.⁷⁵ Man kan med andre ord sige, at jernbanedriften i visse tilfælde også satte lidenskaberne i bevægelse.

Sammenfatning

Gennem alle tider har vi mennesker klaget, hvis vi har følt os dårligt eller uretfærdigt behandlet. De mange gengivne klager viser, at årsagerne og baggrundene for klagerne har været meget forskellige. Nogle gange er de stridende parter gået planken ud, eller rettere: De har taget de sidste skridt ad konflikttrappen, og har forlangt klageprotokollen udleveret. De mange klager er selvfølgelig forment af den tid, hvori klagen er opstået. I dag vil det være umuligt at klage over behandlingen på en jernbanerestaurant, for den er for længst nedlagt. Ligesom en klage over uhøflig ekspedition i rejsegodsekspeditionen også vil være en umulighed. Til gengæld vil det endnu i dag være muligt at klage over forsinkede tog, behandlingen ved billetteringen eller sikringen ved jernbaneoverskæringerne. Selvom vores samfund har ændret sig over de århundreder jernbaneteknologien har eksisteret, og på trods af at jernbanen og dens kunderettede funktioner også har forandret sig, så kan mødet mellem mennesker stadig slå gnister og afføde klager. I sjældnere tilfælde kan konflikterne endog udvikle sig fra ikke bare mundtlige uenigheder, men til egentlige fysiske konflikter. Således blev en 35-årig mand i Østre Landsret i sommeren 2021 idømt 30 dages ubetinget fængsel efter en konflikt med en togkonduktør på Københavns Hovedbanegård i februar 2020 om, hvorvidt han havde en gyldig billet eller ej. Konflikten udviklede sig på perronen til trusler om vold, ligesom konduktøren blandt andet kom til skade, da den rejsende forsøgte at tage sit rejsekort ud af hans hånd.⁷⁶ Et lignende tilfælde fandt sted omtrent samtidigt på Nørreport station, hvor en 28-årig kvinde endte i konflikt med en togrevisor, som ville se hendes billet. Det endte med spark, slag og en spytklat mod den pågældende tjenestemand. En hændelse som byretten i 2021 takserede til en betinget dom på 50 dages fængsel, hvor der i øvrigt var taget hensyn til kvindens svære personlige forhold.⁷⁷ Overfald på jernbanernes personale er desværre langt fra noget nyt fænomen. Allerede i foråret 1911 kunne dagspressen berette om, hvorledes en østjysk proprietær i Aalborg-ekspressen havde yppet kiv overfor nogle medrejsende, og da togpersonalet havde grebet ind, havde proprietæren taget fat i halsen på den ene togbetjent og – som det blev beskrevet – kværket ham op mod vognens væg. Overfaldet var så voldsomt, at nogle andre medrejsende trak i nødbremsen for at tilkalde hjælp.⁷⁸ Heldigvis er det sjældent, at uenighederne udvikler sig til fysiske episoder. Enten bilægges konflikten umiddelbart efter at den har fundet sted, eller også tager klageren fat på at skrive en skriftlig klage – også selvom klageprotokollerne for længst er afskaffet.

Forholdet mellem de rejsende og jernbanernes personale har altid haft ledelsens opmærksomhed, om end interessen og betydningen af kundebetjening i relation til andre dele af jernbanetjenesten har skiftet over tid. I *"Befordrings-Reglement for de danske Statsbaner"* fra 1872 står i §5 blot, at *"Det ved Jernbanen ansatte Personale er forpligtet til at vise Publikum Høflighed og al den Imødekommen og Velvilie,*

som kan forenes med Opfyldelsen af dets Tjenesteplichter".⁷⁹ Jernbanemandens pligter overfor publikum blev beskrevet lidt mere uddybende i *"Almindelig Instruks for samtlige Tjenestemænd ved De danske Statsbaner"* fra 1909. I en endnu gældende udgave fra 1931 fremgår det af § 11, at *"Over for Publikum skal Personalet under alle Forhold vise Ro, Besindighed, Upartiskhed, en høflig og sømmelig Optræden og al den Imødekommenhed, som kan forenes med Tjenestens Fordringer"*.⁸⁰ Der er imidlertid ingen tvivl om – når man læser de forskellige reglementer og undervisningsmaterialer fra Jernbaneskolen – at det var den praktiske jernbanevirksomhed, sikkerheden på banen, jernbanegeografien og togenes indretning, som på det tidspunkt havde størst betydning, når nye jernbaneansatte skulle oplæres. I 1955 udsendte Statsbanerne imidlertid en helt ny vejledning om kundebetjening og trafikervervelse, hvor den gode kundeoplevelse var i centrum. I en omtale af vejledningen i DSB's medarbejderblad *Vingehjulet*, pegedes der på, at indholdet for mange ansatte nok var gammel vin på nye flasker, men at det alligevel kunne være værd at opfriske sin viden om god kundebetjening, og at vejledningen også skulle anvendes ved oplæringen af nye, yngre kolleger på Jernbaneskolen.⁸¹

I selve *"Kundebetjening og Trafikervervelse"* erkendtes det da også, at den hidtidige vejledning af personalet havde ligget på et meget lille sted. De ansatte havde været overladt til sig selv uden megen mulighed for oplæring eller viden om god kundebetjening. Dette forsøgte man nu fra Statsbanernes side at råde bod på med en række gode råd om optræden, væremåde og rådgivning om, hvordan man bedst betjente kunderne. Foruden et propert og velsoigneret udseende var det vigtigt at opføre sig ordentligt. Man behandlede ikke kunden ud fra dennes påklædning. Uanset om tøjet var slidt, den rejsende var i arbejdstøj eller lignende, så var forskelsbehandling *"moralsk urigtigt og kan ikke forenes med princippet om den gode kundebetjening"*. Man skulle som ansat altid have kundens betydning for øje, lægge mærke til kundens temperament og humør, være høflig også selvom kunden var uhøflig, og så var det forbudt at bruge nedladende udtryk som *"lille frøken"* eller *"den dame"*. Det var naturligvis klart, at man lagde cigaren eller cigaretten fra sig, når en kunde blev betjent, også selvom *"at rygningen stimulerer arbejdsevnen"*. *"Mange mennesker betragter det som en ufor-skammethed at blive ekspederet af en person, der pulser løs på et eller andet rygeligt"*, blev det påpeget. Som ansat ved Statsbanerne skulle man udvise venlighed.

"Et venligt ord, et venligt smil eller måske en venlig gestus kan gøre underværker, når det gælder om at vinde en kundes tillid, og vi behøver vel ikke at tilføje, at vi aldrig må være overlegne eller sarkastiske over for kunden".

Men uanset hvor meget man som ansat anstrengte sig, så ville der altid være utilfredse kunder en gang i mellem. I sådanne tilfælde skulle den ansatte være tålmodig, forstående og lyttende.

Det var vigtigt, at klageren fik luft for sin utilfredshed, og at man søgte at bilægge stridighederne på den bedst mulige måde.

At kundebetjening er en størrelse under konstant udvikling, ses også af, at DSB's nye generaldirektør Povl Hjelt ved sin tiltræden i 1970 havde det erklærede mål at omdanne DSB fra et statsligt direktorat til en kundeorienteret servicevirksomhed. Dette indbefattede også god kundebetjening.⁸² I DSB Skolens målbeskrivelse for grundkursus for togbetjente fra 1981 indgik som en del af undervisningen også et fag med titlen "Service og kundebetjening", hvor formålet var at:

"bibringe togbetjenten forståelse for begrebet SERVICE og KUNDEBETJENING i bredeste forstand. Endvidere at skabe forståelse for samarbejdets betydning for virksomhedens image samt at anskueliggøre den rolle den enkelte medarbejder har inden for sit arbejdsområde, og betydningen af, at der ydes god service. Det vil sige individuel behandling af kunder, den personlige kontakts betydning, den rette behandling af reklamationer, afhjælpning af fejl samt betydningen af faglig viden".

I forbindelse med undervisningen blev de kommende togbetjente også præsenteret for Maslows behovspyramide fra 1943, der – set med jernbanemæssige øjne – grundlæggende går ud på, at de fysiske behov skal være i orden, altså at toget skal være klar til at køre, og sikkerheden skal være i orden, førend de følelsesmæssige og sociale behov kan realiseres.⁸³ Selvom kundebetjening har været en del af jernbanearbejdet siden 1847, så kan det hævdes, at der gik mere end 100 år, førend der kom en egentlig vejledning i, hvordan den ansatte skulle forholde sig i relationen til de rejsende.

I de bevarede klageprotokoller finder vi også en bred palet af alskens klager, som viser et vidt spekter af de jernbanerejsendes negative oplevelser under en togrejse. De viser, at klager opstår, uanset om der findes vejledninger eller ej. Mødet mellem mennesker kan en gang i mellem være konfliktfyldt og køre af sporet. Det er naturligvis umuligt at komme med nagelfaste konklusioner ud fra de mange indførsler i protokollerne. For det må formodes, at mange uoverensstemmelser under rejsen aldrig mundede ud i en skriftlig klage, ligesom de mange positive oplevelser natur-



Sikkerhed på jernbanen har i århundreder været et nøgleord og en ledetråd for jernbanens ansatte. Personalet har i utallige tilfælde derfor anvist og tilrettevist de rejsende. Det var også tilfældet på Holstebro Station i december 2025, hvor såvel en konge, en transportminister som byens borgmester pænt måtte vente ved perronovergangen, indtil det ordinære tog til Struer havde passeret. Først derefter kunne to orangeklædte medarbejdere ophæve spærringen, så gæsterne kunne komme over sporet til et indvielsestog til Lemvig. Episoden fandt sted uden konflikter, men måske nok med en vis overraskelse blandt indvielsesgæsterne. Jernbanesikkerhed respekterer ikke rang eller stand (foto: forfatteren).

ligvis heller ikke indgår blandt de mange klager, som med spids pen er indført i protokollerne. Det kan derfor være vanskeligt at vurdere kundetilfredsheden blandt de første generationer af jernbanerejsende. Men alligevel kan der udledes forskellige fælles karakteristika efter en gennemgang af en stor mængde af de bevarede klageprotokoller.

Det var nærmest alle typer af mennesker, som skrev i stationernes klageprotokoller – lige fra samfundets spidser til det, der med et bredt udtryk, kan kaldes den almindelige dansker. Klageprotokollerne er løbende blevet anvendt. Oftest på de store stationer og mindre på de små landstationer. Decideret dårlig eller mangelfuld kundeservice har til alle tider kunnet afføde en klage. Det gælder uanset om det var vanskeligheder ved anvisningen af plads i et tog, en oplevet ubehøvlet betjening i billetsalget eller uforskammet personale i jernbanerestauranten. Dertil kom, at det også slog gnister, når kunderne mødte autoriteterne i form af jernbanernes personale, hvad enten mødet fandt sted ved billetkontrollen, jernbanebommen eller i stationsbygningen. Flere klagende rejsende har haft vanskeligheder med at acceptere den magt og autoritet, der lå bag jernbaneuniformen, hvilket altså også har givet sig udslag i egentlige klager over magtudøvelsen. Man kan sige, at uniformen – eller måske bare jernbanepersonalets autoritet – i visse tilfælde har fungeret som en slags rød klud overfor utilfredse rejsende. For hvorfor tog stationsforstanderen ikke sin kasket af, når han var i samtale med en rejsende på Roskilde station. Eller hvorfor blev den rejsende så vred over den manglende lukning af en dør i en togkupé. Var det begivenheden eller uniformens påvirkning? På den anden side kan det også hævdes, at enkelte af jernbanepersonalet muligvis har misbrugt deres autoritet som i tilfældet på Klampenborg station, hvor en rejsendes barn blev slået oveni hovedet, og da dette blev påtalt af faren, fik familien at vide, at de ikke kunne komme med førstkommande tog til København. Eller ved inddragelsen af soldatens rejsehjemmel i et tog på Sydsjælland. En klassisk konflikt mellem embedsmanden og den rejsende ses også af den klage, som cand. phil Hans Dahlerup, assistent i Københavns Telefon A/S, indførte i Københavns Hovedbanegårds klageprotokol i februar 1910:

”Ved Ankomsten af Tog 11.07 Efterm. fra Korsør ventede jeg paa Ankomststationen. Da Passagererne gik ud, stod jeg i Døren og saa efter vedkommende, som jeg ventede. Jeg spærrede absolut ingen Passage, men vilde selvfølgelig paa en høflig Anmodning derom fra Portørens Side øjeblikkelig have stillet mig længere ind i Lokalet. Nu blev jeg imidlertid grebet bagfra i Kraven og med brutale Puf og Stød af Manden drevet tilbage, alt medens han saaledes højroestet skældte ud efter Noder. Da jeg i en høflig Tone anmodede ham om at bruge en mere afdæmpet Optræden, svarede han: „Nej, De har bare at skruppe ind!” En saadan Behandling hverken vil eller kan jeg selvfølgelig finde mig i, og jeg maa

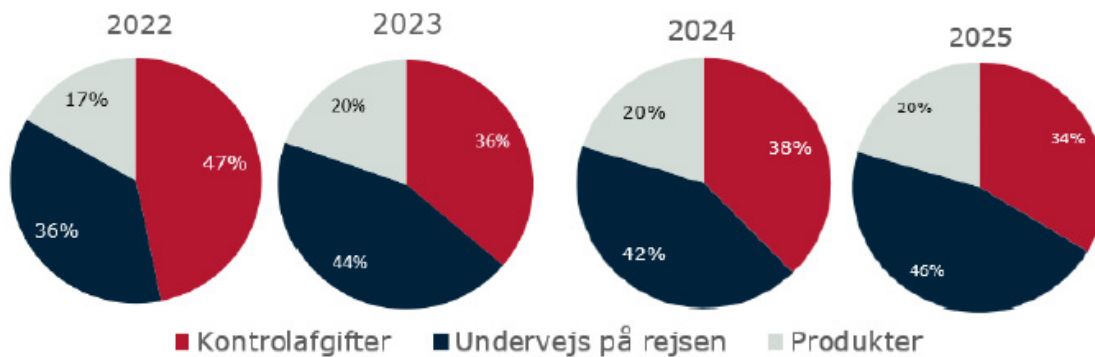
*derfor anmode om en nærmere Forklaring i denne Sag. Saavidt jeg saa, var Portørens Nummer 171”.*⁸⁴

Et andet lignende eksempel på en vred jernbanerejsende, der følte sig forulempet af jernbanernes personale og var i sine følelsers vold, finder man ligeledes i Københavns Hovedbanegårds protokol, hvor ingeniør F. Lerche fra Fredensborg skrev en malende og hidsig beskrivelse af sine oplevelser i juni 1929:

*”Undertegnede er idag ankommen fra Nyborg Kl. 16,32 og agter mig videre til Fredensborg. Køreplanen er imidlertid lagt saa ovenud genialt, at Nordbanetoget afgaar to minutter før Korsortoget kommer ind. Mon ikke den Mand der laver Køreplanen kunde have godt af lidt Ferie, han er synlig overanstrengt. Ved min Ankomst til København bad jeg om Klageprotokollen og blev henvist til Inspektionslokalet hvor en meget svær Herre, der nægtede at opgive sit navn meddelte mig, at den Tone hvori jeg fremsatte mit Forlangende ikke passede ham og at han derfor ikke vilde udlevere mig Protokollen. En anden Herre, som imidlertid var kommen til Stede og som i modsætning til den første optraadte høfligt og ogsaa opgav sit navn (som jeg desværre har glemt) meddelte mig, at han ikke havde Ret til at udlevere Protokollen, naar jeg ikke havde Billet. Da jeg derefter viste ham min Billet til Fredensborg, sagde han, at jeg kunde faa Protokollen ved Henvendelse til den førstnævnte arrogante Herre. Jeg ønskede imidlertid ikke igen at udsætte mig for hans ubehagelige og brøsig eller rettere rigtig gammeldags bureaukratiske Optræden og hentede derfor først et Vidne. Da jeg i dettes Overværelse forlangte Protokollen var Tonen en lidt anden, ja udpræget servil og Protokollen blev udleveret. Vi „Publikummere” har jo været overordentlig glade ved den Forandring der i de senere Aar er foregaaet med Banernes Funktionærer i Retning af ubureaukratisk Optræden og Handlemaade; de enkelte sorte Faar der endnu er i Flokken bliver sikkert efterhaanden pillet ud. Her er et af dem”.*⁸⁵

Også personalets iver for at få togene afsted til tiden kunne undertiden kollidere med de rejsendes naturlige ønske om at komme af toget, inden det fortsatte på sin videre færd. Tidligere er beskrevet forskellige eksempler fra S-togenes indførsel i den københavnske nærtrafik, men disse eksempler var langt fra enestående. I august 1909 kunne en maskinmester således indføre følgende klage i Københavns Hovedbanegårds klageprotokol:

”Herved tillader jeg mig at henlede Opmærksomheden paa et uheldigt Forhold, som let kan faa farlige Følger for det rejsende Publikum. Ved Skovlunde Holdeplads (Frederikssund) lader det meget magtpaaliggende for Togpersonalet, at faa Toget „færdigt” paa kortest mulige Tid, men Resultatet er ofte, at Toget er igang, før de Rejsende er inde i Kupeerne. Dags Dato var saaledes



- Det er fortsat kategorien "Undervejs på rejsen", der udgør den største andel af klagerne til Kundeambassadøren, hvoraf langt hovedparten er klager i forbindelse med en forsinkelse.
- Klager over en kontrolafgift udgør også en betydelig andel. Antalsmæssigt er der dog sket et lille fald sammenlignet med sidste år. Hovedparten af disse klager vedrører mobilbilletter, men der ses i år en større spredning i årsagen til en kontrolafgift. DSB har i perioden udstedt lidt færre kontrolafgifter end for perioden sidste år.
- Andelsmæssigt ligger klager over billetprodukter ret stabilt. Antalsmæssigt er der dog sket en lille stigning. I andet halvår af 2025 er det klager over Pendlerkort, herunder klager over Tak Pendlerordningen, der hyppigst giver anledning til en klage.

Selvom de fysiske klageprotokoller for længst er afskaffet, er klagelysten ikke aftaget. Alene i 2. halvår af 2025 modtog DSB 46.000 klager. I den første halvdel af 2020'erne var den hyppigste klageårsag relateret til det DSB betegnede som oplevelser "undervejs på rejsen". Typisk i relation til togforsinkelser. Ligeledes var udstedelsen af kontrolafgifter også en væsentlig klagefaktor (illustration: DSB, www.dsb.dk/om-dsb/virksomheden/organisationen/kundeambassadoeren/hvad-klager-kunderne-over/).

Toget Kl. 9.23 Fm. fra Skovlunde gaaet igang, endnu medens min Moder, en Dame paa 67 Aar, befandt sig paa Trinbrædtet. Togpersonalet vil maaske nok indvende, at ældre Damer er langsomme af sig, men dertil skal jeg tillade mig at bemærke, at 1/2 Minut mere eller mindre umuligt kan spille en saa stor Rolle, især da Toget altid holder 1-4 Minutter ved Herløv, efter at Dørene er lukkede. Dette tilfælde er ikke enestaaende, det hænder som sagt ofte. Ligeledes har jeg to Gange været Vidne til, at Toget har maattet holde igen efter Afgang, fordi enkelte Passagerer ikke var kommet helt ud af Kupeerne".⁸⁶

"Det er helt afgørende for mig, at vi har et meget skarpt fokus på kunderne i alt, hvad vi gør i DSB. Som servicevirksomhed er det kunderne, vi lever af. Jo flere tilfredse kunder vi har, desto flere kunder kan vi også tiltrække til toget i årene, der kommer, og det er netop her, vores hovedopgave ligger",

Klager og utilfredshed har eksisteret til alle tider. I alt fald indførtes klageprotokollerne allerede ved åbningen af den første jernbane i kongeriget Danmark i 1847 – og de første indførsler i protokollerne skete kun få dage efter åbningen af banen. Selv den dag i dag modtager transportselskaberne, herunder blandt andet DSB, talrige kundeklager, og selvom klageprotokollen blev afskaffet i 1970, så når klagerne stadig frem til modtageren. Således oprettede DSB i 2011 et uvildigt embede som kundeambassadør, der skulle se på de rejsendes klager, hvis klageren fortsat var utilfreds efter at have fået et svar fra DSB's kundecenter.

udtalte DSB's daværende administrerende direktør Christian Roslev ved oprettelsen af posten som kundeambassadør.⁸⁷ At klagerne langt fra er forsvundet, ses blandt andet af DSB's opgørelse for 2. halvår af 2024, hvor DSB modtog 67.000 klager. Heraf endte 443 klager hos kundeambassadøren. 25 klager valgte at gå videre med deres klage til Ankenævnet for bus, tog og metro, der blev nedsat i 2009. Langt hovedparten af klagerne omhandlede forsinkede tog, klager over kontrolafgifter samt klager over DSB's produkter. Selvom den personlige kontakt mellem personalet og de rejsende er blevet mindre i takt med digitaliseringen af samfundet, så ses det dog stadig, at den menneskelige kontakt kan føre til klager, om end i et mindre omfang. En af de klager som DSB's kundeambassadør behandlede i 2024, var således en krænkelsessag, hvor en kunde ønskede en undskyldning af en DSB-medarbejder.⁸⁸

16. Ibid., Odense 1926-Over Jersdal 1920, pk. 70, Ankeprotokol for On-sild Station.
17. Ibid., Glostrup 1847-1865, pk. 18, Klageprotokol Glostrup.
18. Ibid., Fredericia 1866-1935, pk. 13, Klageprotokol Fredericia.
19. Ibid., Odense 1926-Over Jersdal 1920, pk. 70, Ankeprotokol for Or-drup Station.
20. *Berlingske Tidende* 7/12 1897.
21. *Vestkysten* 23/7 1918.
22. Ibid., Odense 1926-Over Jersdal 1920, pk. 70, Ankeprotokol for Or-drup Station.
23. DSB, Personaleafdelingen, Journalsager 1867-1910, pk. 77, Ac 1882/102.
24. Rigsarkivet, DSB, Trafikafdelingen, Materiale fra danske stationer 1823-1994, Borup 1856-1866, pk 5, Klageprotokol for Borup station.
25. Ibid., Sommersted 1920-Sorø 1890, pk 82, Klageprotokol Sorø.
26. Ibid., Nivå 1897-Nyborg 1960, pk 62, Klageprotokol Nyborg Stats-banegård.
27. Ibid., Albertslund 1968-Arden 1869, pk 1, Klageprotokol Arden.
28. Ibid., Oddesund Nord 1882-Odense 1897, pk. 69, Klageprotokol Odense.
29. Ibid., Oddesund Nord 1882-Odense 1897, pk. 69, Klageprotokol NFJ Odense.
30. Ibid., Glostrup 1847-1865, pk. 18, Klageprotokol Glostrup.
31. Ibid., Ebberup 1859-Ejstrup 1921, pk. 8, Klageprotokol Roskilde (protokollen ligger i en forkert arkivæske).
32. Ibid., Klampenborg 1863-1919, pk. 43, Klageprotokol for Klampen-borg station.
33. Ibid., Fredericia 1866-1935, pk. 13, Klageprotokol Fredericia.
34. Ibid., Roskilde 1847-1880, pk. 75, Klageprotokol Roskilde.
35. Ibid., Ålestrup 1893-Århus 1865, pk. 115, Klageprotokol Aalestrup.
36. Ibid., Gadbjerg 1914-Glejbjerg 1916, pk. 17, Klageprotokol Gørding.
37. Ibid., Gadbjerg 1914-Glejbjerg 1916, pk. 17, Klageprotokol Gørding.
38. Rigsarkivet, DSB, Københavns Hovedbanegård, Klageprotokol 1868-1948, Station III 1868-København 1896 mm, pk. 1. Annotationspro-tokol for Københavns station 1847.
39. Rigsarkivet, DSB, Trafikafdelingen, Materiale fra danske stationer 1823-1994, Brabrand 1862-Bøstrup 1909, pk. 6, Klageprotokol Bra-brand.
40. Ibid., Daugård 1868-Døstrup 1920, pk. 7, Klageprotokol Daugaard.
41. Ibid., Klampenborg 1863-1919, pk. 43, Klageprotokol for Klampen-borg station.
42. Ibid., Næstved 1872-Nørre Alslev 1946, pk. 66, Klageprotokol for Næstved station.
43. Ibid., Fredericia 1866-1935, pk. 13, Klageprotokol Fredericia.
44. Ibid., Valdbj 1856-Vamdrup 1985, pk. 105, Klageprotokol Vamdrup.
45. Rigsarkivet, DSB, Københavns Hovedbanegård, Klageprotokol 1868-1948, København H 1909-København L 1948, pk. 2. Klageprotokol for København H 1909.
46. Rigsarkivet, DSB, Trafikafdelingen, Materiale fra danske stationer 1823-1994, Roskilde 1847-1880, pk. 75, Klageprotokol Roskilde.
47. Ibid., Århus 1924-Årup 1916, pk. 117, Klageprotokol for Århus Hovedbanegård.
48. Ibid., Århus 1924-Årup 1916, pk. 117, Klageprotokol for Århus Øst-banegård.
49. Ibid., Århus 1924-Årup 1916, pk. 117, Klageprotokol for Århus Hovedbanegård.
50. Ibid., Fredericia 1866-1935, pk. 13, Klageprotokol Fredericia.
51. Ibid., Roskilde 1847-1880, pk. 75, Klageprotokol Roskilde.
52. Ibid., Tylstrup 1893 – Tåstrup 1856, pk. 102, Klageprotokol Taastrup/Kjøgevejen.
53. Ibid., Oddesund Nord 1882-Odense 1897, pk. 69, Klageprotokol Odense.
54. Ibid., Haslev 1871-Hedehusene 1871, pk. 28, Klageprotokol Haslev.
55. Ibid., Borup 1856-1866, pk 5, Klageprotokol for Borup station.
56. Ibid., Albertslund 1968-Arden 1869, pk 1, Klageprotokol Allingaa-bro.
57. Ibid., Brabrand 1862-Bøstrup 1909, pk. 6, Klageprotokol Børkop.
58. Ibid., Fredericia 1866-1935, pk. 13, Klageprotokol Fredericia.
59. Ibid., Fredericia 1866-1935, pk. 13, Klageprotokol Fredericia.
60. Ibid., Ebberup 1859-Ejstrup 1921, pk. 8, Klageprotokol Roskilde (protokollen ligger i en forkert arkivæske).
61. Ibid., Århus 1924-Årup 1916, pk. 117, Klageprotokol for Århus Hovedbanegård.
62. Ibid., Århus 1924-Årup 1916, pk. 117, Klageprotokol for Århus Øst-banegård.
63. Ibid., Fredericia 1866-1935, pk. 13, Klageprotokol Fredericia.
64. Ibid., Ebberup 1859-Ejstrup 1921, pk. 8, Klageprotokol Roskilde (protokollen ligger i en forkert arkivæske).
65. Ibid., Oddeund Nord 1882-Odense 1897, pk. 69, Klageprotokol Odense.
66. Ibid., Albertslund 1968-Arden 1869, pk 1, Klageprotokol Allingaa-bro.
67. Ibid., Glostrup 1847-1865, pk. 18, Klageprotokol Glostrup.
68. Rigsarkivet, Auditøren ved Statsbanerne, journalsag 4/1907.
69. Ibid., journalsag 21/1941.
70. Rigsarkivet, DSB, Københavns Hovedbanegård, Klageprotokol 1868-1948, Station III 1868-København 1896 mm, pk. 1. Annotationspro-tokol for Københavns station 1847.
71. Rigsarkivet, DSB, Personaleafdelingen, Journalsager 1867-1910, Bd 143/1867-204/1875, pk. 94, journalsag Bd 189/1870.
72. Rigsarkivet, Auditøren ved Statsbanerne, journalsag 1/1915.
73. Ibid., journalsag 26/1937.
74. Ibid., journalsag 49/1944.
75. *Flyveposten* 15/9 1847.
76. Anklagemyndighedens vidensdatabase: [https://vidensbasen.anklage-myndigheden.dk/api/Portals\(6e302527-f0b3-4a5e-889a-668aa67e5491\)/Print/h/6dfa19d8-18cc-47d6-b4c4-3bd07bc15ec0/VB/4940bc79-0929-4e7a-9237-23c5d1eb8992](https://vidensbasen.anklage-myndigheden.dk/api/Portals(6e302527-f0b3-4a5e-889a-668aa67e5491)/Print/h/6dfa19d8-18cc-47d6-b4c4-3bd07bc15ec0/VB/4940bc79-0929-4e7a-9237-23c5d1eb8992), hentet 17/8 2025.
77. Anklagemyndighedens sag AM2021.08.090; Københavns Byrets Dom SS 4-9008/2020/BB 0100-70312-00060-20; Østre Landsrets Dom S-3550-20 af 9/8 2021.
78. *Information* 26/6 2021; <https://www.information.dk/moti/2021/06/togkonduktoeren-se-billet-ende-spark-slag-spyt>, hentet 17/8 2025.
79. *Skive Folkeblad* 1/5 1911.
80. *Befordrings-Reglement for de danske Statsbaner af 1. juli 1872*, Århus 1877. <https://www.jernbanearkivalier.dk/dsb-ordresamlingen/DSB-Befordrings-Reglement-1877.pdf>, hentet 13/9 2025.
81. *Almindelig Instruks for samtlige Tjenestemænd ved De danske Stats-baner 1909*, udgivet 1931. <https://www.jernbanearkivalier.dk/dsb-ansættelse/DSB-Alm-Instruks-1909-1931.pdf>, hentet 13/9 2025.
82. *Vingehjulet* 14/1955.
83. Christensen 2014.
84. *DSB Skolen, Grundkursus for togbetjente* 1981, <https://www.jernbanearkivalier.dk/laereboeger/DSB-Grundkursus-for-togbetjente-1981.pdf>, hentet 13/9 2025.
85. Rigsarkivet, DSB, Trafikafdelingen, Materiale fra danske stationer 1823-1994, København H 1909-København L 1948, pk 2, Klage-protokol Københavns Hovedbanegård.
86. Ibid., København H 1909-København L 1948, pk 2, Klageprotokol Københavns Hovedbanegård.
87. Ibid., København H 1909-København L 1948, pk 2, Klageprotokol Københavns Hovedbanegård.
88. DSB pressemeddelelse 20/9 2011 ”DSB har fået en kundeambassa-dør”.
89. <https://www.dsb.dk/globalassets/om-dsb/kundeambassadoren/2024/kundeambassadors-statusrapport-2.-halvar-2024.pdf>, hentet 22/7 2025.
90. Kronikken findes på Knud Romers webside: <https://knudromer.dk/hold-nu-kaeft-hvor-er-jeg-traet-af-dsb/>, hentet 30/9 2025. Endvidere bragt i: *Politiken* 17/1 2020. DSB’s replik findes i *Politiken* 24/1 2020.