

# KVARTALS- RAPPORT

REJSETIDSGARANTI  
2. KVARTAL 2015

I HENHOLD TIL KONTRAKT MELLEM TRANSPORTMINISTERIET OG DSB  
OM TRAFIK UDFØRT SOM OFFENTLIG SERVICE I PERIODEN 2015-2024



## Basisrejsetidsgaranti

### Rapportindhold

Tabellerne viser antallet af ansøgninger om kompensation med henvisning til basisrejsetidsgarantien, samt den udbetalte kompensation.

Der kan søges om basisrejsetidsgaranti hvis man på en rejse er blevet forsinket mere end 30 minutter, når rejsen er foretaget med DSB Fjern- eller Regional tog i Danmark med alle typer kontantbillet, klippekort, rejsekort eller Bus & Tog Årskort.

### Kontrakt henvisning

23.7.2 og 3.1

### Særlige forhold

Stigningen i antallet af sager i juni måned skyldes sporarbejder på Vestfyn.

Tabel 23.7.2 - 1

Antal sager	2015												År til dato				
	jan	feb	mar	1. kvrt	apr	maj	jun	2. kvrt	jul	aug	sep	3. kvrt		okt	nov	dec	4. kvrt
Antal sager i alt	2.553	3.591	2.392	<b>8.536</b>	1.389	3.071	10.222	<b>14.682</b>									<b>23.218</b>
Imødekomne anmodninger	2.364	3.383	2.243	<b>7.990</b>	1.294	2.894	9.580	<b>13.768</b>									<b>21.758</b>
- Heraf ny billet	943	1.189	869	<b>3.001</b>	394	1.006	3.068	<b>4.468</b>									<b>7.469</b>
- Heraf kontant kompensation	1.421	2.194	1.374	<b>4.989</b>	900	1.888	6.512	<b>9.300</b>									<b>14.289</b>
- heraf antal med 25 % kontant kompensation	609	580	601	<b>1.790</b>	263	439	2.248	<b>2.950</b>									<b>4.740</b>
- heraf antal med 50 % kontant kompensation	593	736	597	<b>1.926</b>	365	574	2.570	<b>3.509</b>									<b>5.435</b>
- heraf antal med 75 % kontant kompensation	101	272	58	<b>431</b>	79	255	921	<b>1.255</b>									<b>1.686</b>
- heraf antal med 100 % kontant kompensation	107	574	103	<b>784</b>	187	609	736	<b>1.532</b>									<b>2.316</b>
- heraf utilstrækkelige kundeoplysninger <sup>1</sup>	11	32	15	<b>58</b>	6	11	37	<b>54</b>									<b>112</b>
Afslag	55	30	29	<b>114</b>	9	35	76	<b>120</b>									<b>234</b>
Øvrige <sup>2</sup>	134	178	120	<b>432</b>	86	142	566	<b>794</b>									<b>1.226</b>

Tabel 23.7.2 - 2

DSB	2015												År til dato				
	jan	feb	mar	1. kvrt	apr	maj	jun	2. kvrt	jul	aug	sep	3. kvrt		okt	nov	dec	4. kvrt
Udbetaling (kr.)																	
Nye billetter, pris	243.030	328.419	214.006	<b>785.455</b>	131.327	309.523	852.555	<b>1.293.405</b>									<b>2.078.860</b>
Kontant kompensation i alt	229.941	502.107	209.116	<b>941.164</b>	185.483	447.931	1.238.299	<b>1.871.713</b>									<b>2.812.877</b>
- heraf 25 % kontant kompensation	55.102	51.622	55.334	<b>162.058</b>	24.304	40.224	208.810	<b>273.338</b>									<b>435.396</b>
- heraf 50 % kontant kompensation	101.618	145.173	107.940	<b>354.731</b>	74.815	104.584	480.547	<b>659.946</b>									<b>1.014.677</b>
- heraf 75 % kontant kompensation	27.973	87.286	10.973	<b>126.232</b>	19.022	67.470	260.369	<b>346.861</b>									<b>473.093</b>
- heraf 100 % kontant kompensation	41.498	211.230	32.531	<b>285.259</b>	66.058	233.125	282.555	<b>581.738</b>									<b>866.997</b>
Øvrige <sup>2</sup>	3.750	6.796	2.338	<b>12.884</b>	1.284	2.528	6.018	<b>9.830</b>									<b>22.714</b>
<b>I alt udbetalt godtgørelse</b>	<b>472.971</b>	<b>830.526</b>	<b>423.122</b>	<b>1.726.619</b>	<b>316.810</b>	<b>757.454</b>	<b>2.090.854</b>	<b>3.165.118</b>									<b>4.891.737</b>

### Bemærkninger

#### Om registrerings og udbetalingsmåneder

Det bemærkes at tabel 23.7.2 - 1 viser antallet af sager som er indgået i den konkrete måned, mens udbetalingerne i tabel 23.7.2 - 2 angiver måneden for udbetaling. Der er kan således forekomme et vist overløb mellem registrerings- og udbetalingsmåneden som skyldes at DSB behandler sagerne løbende.

#### 1) Heraf utilstrækkelige kundeoplysninger

Det forekommer jævnligt at kunder som er berettiget til kompensation med henvisning til basisrejsetidsgarantien, ikke angiver tilstrækkelige/korrekte oplysninger omkring udbetaling af kompensationen. I disse tilfælde registreres sagen separat, indtil der er tilstrækkelige oplysninger til at gennemføre udbetalingen.

#### 2) Øvrige

## Pendlerrejsetidsgaranti - Udbetaling

### Rapportindhold

Tabellerne viser udbetalt pendlerrejsetidsgaranti for Fjern- og Regionaltog og S-tog.

Pendlerrejsetidsgaranti udbetales til passagerer som er tilmeldt en af nedenstående pendlerstrækninger og som rejser med et DSB Pendlerkort, periodekort, Ungdomskort, Erhvervs kort, Bus & Tog Årskort eller andre kort, der er gyldigt i mindst 30 dage.

### Overgang til ny trafikkontrakt

DSB og Transportministeriet indgik i foråret 2015 "Kontrakt mellem Transportministeriet og DSB om trafik udført som offentlig service i perioden 2015-2024".

Denne kontrakt indeholder nye, skærpede krav til pendlerrejsetidsgarantien i forhold til de kriterier som lå til grund i den hidtidige "kontrakt mellem Trafikministeriet og DSB om fjern- og regionaltogetrafik udført som offentlig service i perioden 2005-2014". Overgangen til de nye principper for pendlerrejsetidsgaranti er imidlertid forbundet med en overgangsperiode hvor DSB's systemer skal omlægges. I overensstemmelse med de fælles rejseregler for DSB, Metro og Movia har DSB den 31. juli varset overgang til måling af pendlerrejsetidsgaranti p.b.a. kunderettighed med virkning for pendlerrejser udført fra 1. september 2015.

I perioden fra 1. januar 2015 til 31. august 2015 udbetales pendlerrejsetidsgarantien dermed efter principperne i den tidligere kontrakt mellem DSB og Transport- og Bygningsministeriet.

### Kontrakt henvisning

Udbetalt på grundlag af hidtidig kontrakt pkt 1.13.2

### Særlige forhold

Strækningerne København-Odense og Odense-Fredericia er i andet kvartal påvirket af sporarbejderne på Vestfyn.

I S-tog var strækningen Dybbølsbro-Køge påvirket af sporarbejder i forbindelse med Køge-Kyst projektet.

Tablet 23.7.2 - 3

F&R	2015														År til dato		
	jan	feb	mar	1. kvrt	apr	maj	jun	2. kvrt	jul	aug	sep	3. kvrt	okt	nov		dec	4. kvrt
Udbetaling (kr.)																	
København - Roskilde	57	0	0	57	0	0	1.300	1.300									1.357
København - Kalundborg	0	0	0	0	0	0	1.504	1.504									1.504
København - Nykøbing Falster	0	0	0	0	0	0	0	0									0
Roskilde - Køge - Næstved	39	137	0	176	0	33	3.573	3.606									3.782
København - Odense	2.821	2.595	25	5.441	5.700	177.373	151.463	334.536									339.977
København - Ringsted	95	0	0	95	0	0	7.458	7.458									7.553
Odense - Fredericia	3.812	16.445	3.175	23.432	289	85.750	16.973	103.012									126.444
Odense - Svendborg	572	25	0	597	25	2.250	875	3.150									3.747
Kolding - Padborg/Sønderborg	1.080	514	0	1.594	25	7.570	2.565	10.160									11.754
Kolding - Esbjerg	2.407	115	0	2.522	30	11.110	75	11.215									13.737
Kolding - Fredericia - Vejle	117	0	0	117	0	450	175	625									742
Fredericia - Struer	119	0	0	119	0	225	25	250									369
Fredericia - Århus	2.505	826	0	3.331	0	16.122	0	16.122									19.453
Århus - Ålborg	707	482	0	1.189	0	578	0	578									1.767
Ålborg - Frederikshavn	604	451	0	1.055	0	1.124	150	1.274									2.329
Århus - Grenå	0	0	0	0	0	0	0	0									0
<b>I alt</b>	<b>14.935</b>	<b>21.590</b>	<b>3.200</b>	<b>39.725</b>	<b>6.069</b>	<b>302.585</b>	<b>186.136</b>	<b>494.790</b>									<b>534.515</b>

Tablet 23.7.2 - 4

S-tog	2015														År til dato		
	jan	feb	mar	1. kvrt	apr	maj	jun	2. kvrt	jul	aug	sep	3. kvrt	okt	nov		dec	4. kvrt
Udbetaling (kr.)																	
Valby - Nørrebro - Hellerup	411	4.215	45	4.671	15	15	60	90									4.761
Hellerup - Flintholm - Ny Ellebjerg	0	0	0	0	0	0	0	0									0
Valby - Høje Taastrup	405	6.439	300	7.144	151	45	30	226									7.370
Dybbølsbro - Køge	1.114	81.263	3.752	86.129	634	179	246	1.059									87.188
Valby - Frederikssund	371	60	30	461	0	0	0	0									461
Hellerup - Klampenborg	771	850	150	1.771	0	60	0	60									1.831
Svanemøllen - Farum	1.384	810	145	2.339	75	261	65	401									2.740
Hellerup - Hillerød	1.183	32.163	1.082	34.428	130	132	195	457									34.885
<b>S-togs strækninger i alt</b>	<b>5.639</b>	<b>125.800</b>	<b>5.504</b>	<b>136.943</b>	<b>1.005</b>	<b>692</b>	<b>596</b>	<b>2.293</b>									<b>139.236</b>

### Bemærkninger

Udbetalingerne af pendlerrejsetidsgaranti finder sted måneden efter den egentlige trafikafvikling. Dette skyldes at rettidighedsgrundlaget for måneden først kan opgøres i den efterfølgende måned.

Det kan forekomme at der udbetales mindre enkeltstående beløb i måneder hvor rettidigheden har været højere end kravet. Disse udbetalinger er efterreguleringer som vedr. tidligere måneder.

# Pendlerrejsetidsgaranti - Forudsætninger

## Rapportindhold

Tabellerne viser antallet af tilmeldte pr. pendlerstrækning ultimo måned, rettidighedsopgørelsen for Fjern- og Regionaltog og pålidelighedsopgørelsen for S-tog. Bemærk at opgørelsen af rettidighed og pålidelighed er principper som er videreført fra den tidligere trafikkontrakt, og som danner basis for udbetaling af pendlerrejsetidsgaranti i perioden 1. januar 2015 til 31. august 2015.

Ved opgørelsen af rettidighed ifm rejsetidsgarantien er der ikke fradrag for force majeure hændelser.

## Kontrakthensvisning

opgjort på grundlag af hidtidig kontrakt pkt 1.13.2

## Særlige forhold

Rettidigheden i 2. kvartal har været udfordret af sporarbejder på Vestfyn, anlæg af dobbeltspor i Sønderjylland, samt, i juni, af Køge Kyst projektet.

Tabel 23.7.2 - 5

F&R	2015												
	Antal tilmeldte pr. strækning	jan	feb	mar	apr	maj	jun	jul	aug	sep	okt	nov	dec
København - Roskilde	5.062	5.079	5.105	5.118	5.135	5.148							
København - Kalundborg	4.556	4.571	4.604	4.612	4.637	4.648							
København - Nykøbing Falster	5.368	5.374	5.383	5.394	5.410	5.428							
Roskilde - Køge - Næstved	848	847	850	859	876	883							
København - Odense	12.799	12.881	12.948	13.109	13.394	13.504							
København - Ringsted	3.667	3.677	3.694	3.706	3.722	3.737							
Odense - Fredericia	2.742	2.774	2.790	2.817	3.009	3.048							
Odense - Svendborg	1.315	1.317	1.325	1.331	1.341	1.346							
Kolding - Padborg/Sønderborg	316	319	321	324	339	343							
Kolding - Esbjerg	887	895	898	904	913	915							
Kolding - Fredericia - Vejle	319	322	326	327	328	327							
Fredericia - Struer	588	589	590	594	600	603							
Fredericia - Århus	5.144	5.178	5.196	5.214	5.271	5.286							
Århus - Ålborg	2.986	2.999	3.016	3.037	3.046	3.054							
Ålborg - Frederikshavn	882	885	890	901	900	901							
Århus - Grenå	305	307	309	319	320	322							
<b>I alt</b>	<b>47.784</b>	<b>48.014</b>	<b>48.245</b>	<b>48.566</b>	<b>49.241</b>	<b>49.493</b>							

Tabel 23.7.2 - 6

F&R	Grundlag	2015											
		Rettidighed pr. strækning	jan	feb	mar	apr	maj	jun	jul	aug	sep	okt	nov
København - Roskilde	90,0	95,3	95,7	96,4	94,1	91,7	91,2						
København - Kalundborg	90,0	95,1	96,5	96,7	95,8	93,4	91,7						
København - Nykøbing Falster	90,0	94,9	96,2	96,6	92,8	92,9	92,5						
Roskilde - Køge - Næstved	97,0	98,9	98,7	97,7	97,7	95,3	87,5						
København - Odense	90,0	94,2	93,8	94,2	88,1	87,4	88,2						
København - Ringsted	90,0	94,8	95,4	96,0	92,2	90,6	90,7						
Odense - Fredericia	92,0	92,4	91,1	94,5	86,4	72,8	85,1						
Odense - Svendborg	97,0	99,2	99,2	99,0	98,6	98,0	97,8						
Kolding - Padborg/Sønderborg	93,0	92,9	91,2	90,4	87,4	90,9	85,1						
Kolding - Esbjerg	94,0	95,0	95,1	96,3	92,3	95,4	95,7						
Kolding - Fredericia - Vejle	93,0	95,5	95,3	96,3	93,6	92,6	94,3						
Fredericia - Struer	93,0	96,9	96,1	98,4	94,2	92,9	96,9						
Fredericia - Århus	90,0	94,9	94,6	95,9	92,2	90,9	94,3						
Århus - Ålborg	90,0	95,1	97,0	97,3	94,7	94,2	96,5						
Ålborg - Frederikshavn	95,0	97,2	99,1	98,7	95,7	96,5	97,6						
Århus - Grenå	95,0	98,3	99,4	99,2	98,6	99,2	98,7						

Tabel 23.7.2 - 7

S-tog	2015												
	Antal tilmeldte	jan	feb	mar	apr	maj	jun	jul	aug	sep	okt	nov	dec
Valby - Nørreport - Hellerup	1.263	1.265	1.270	1.271	1.272	1.273							
Hellerup - Flintholm - Ny Ellebjerg	311	315	316	316	316	316							
Valby - Høje Tåstrup	1.915	1.919	1.922	1.925	1.933	1.935							
Dybølsbro - Køge	5.765	5.879	5.894	5.905	5.921	5.930							
Valby - Frederikssund	3.466	3.482	3.488	3.492	3.496	3.500							
Hellerup - Klampenborg	249	249	250	250	250	250							
Svanemøllen - Farum	1.531	1.543	1.546	1.548	1.550	1.550							
Hellerup - Hillerød	3.993	4.033	4.037	4.042	4.052	4.059							
<b>S-togs strækninger i alt</b>	<b>18.493</b>	<b>18.685</b>	<b>18.723</b>	<b>18.749</b>	<b>18.790</b>	<b>18.813</b>							

Tabel 23.7.2 - 8

S-tog	Grundlag	2015											
		Pålidelighed	jan	feb	mar	apr	maj	jun	jul	aug	sep	okt	nov
Valby - Nørreport - Hellerup	97,5	98,1	98,2	98,6	99,3	99,6	99,4						
Hellerup - Flintholm - Ny Ellebjerg	97,5	98,3	99,7	99,6	99,4	99,1	99,8						
Valby - Høje Tåstrup	97,5	98,3	98,5	97,9	99,4	99,3	99,5						
Dybølsbro - Køge	97,5	97,8	97,1	99,1	99,6	99,7	99,5						
Valby - Frederikssund	97,5	98,4	98,3	98,3	99,1	99,5	99,3						
Hellerup - Klampenborg	97,5	98,6	98,5	97,9	98,7	99,6	99,4						
Svanemøllen - Farum	97,5	98,6	97,8	98,2	99,3	99,5	99,0						
Hellerup - Hillerød	97,5	97,2	97,7	99,1	99,3	99,3	99,1						