

KVARTALS- RAPPORT

REJSETIDSGARANTI
3. KVARTAL 2015

I HENHOLD TIL KONTRAKT MELLEM TRANSPORT- OG BYGNINGSMINISTERIET
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 såfremt man på en rejse er blevet mere end 30 minutter forsinket, når rejsen er foretaget med DSB Fjern- eller regionaltoget i Danmark med alle typer kontantbillet, klippekort, rejsekort eller Bus & Toget Årskort.

Kontrakthenviisning:

23.7.2 (Kompensationsordning for togpassagerer) og 3.1.2.-3.1.5 (Kompensation uanset billettype undtagen pendler)

Særlige forhold:

Det lidt forhøjede antal af basisrejsetidsgarantisager i juli måned skyldes sporarbejdet på Vestfyn. Det totale antal sager for 3. kvartal ligger dog på normalt niveau.

23.7.2 - Tabel 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	8.536	1.389	3.071	10.222	14.682	6.184	1.314	2.277	9.775					32.993
Imødekomne anmodninger	2.364	3.383	2.243	7.990	1.294	2.894	9.580	13.768	5.797	1.235	2.120	9.152					30.910
- Heraf ny billet	943	1.189	869	3.001	394	1.006	3.068	4.468	1.681	477	871	3.029					10.498
- Heraf kontant kompensation	1.421	2.194	1.374	4.989	900	1.888	6.512	9.300	4.116	758	1.249	6.123					20.412
- heraf antal med 25 % kontant kompensation	609	580	601	1.790	263	439	2.248	2.950	1.376	207	547	2.130					6.870
- heraf antal med 50 % kontant kompensation	593	736	597	1.926	365	574	2.570	3.509	1.827	355	536	2.718					8.153
- heraf antal med 75 % kontant kompensation	101	272	58	431	79	255	921	1.255	464	54	95	613					2.299
- heraf antal med 100 % kontant kompensation	107	574	103	784	187	609	736	1.532	399	116	55	570					2.886
- heraf utilstrækkelige kundeoplysninger ¹	11	32	15	58	6	11	37	54	50	26	16	92					204
Afslag	55	30	29	114	9	35	76	120	66	29	54	149					383
Øvrige ²	134	178	120	432	86	142	566	794	321	50	103	474					1.700

23.7.2 - Tabel 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	785.455	131.327	309.523	852.555	1.293.405	461.024	100.325	211.998	773.347					2.852.207
Kontant kompensation i alt	229.941	502.107	209.116	941.164	185.483	447.931	1.238.299	1.871.713	810.362	144.574	184.075	1.139.011					3.951.888
- heraf 25 % kontant kompensation	55.102	51.622	55.334	162.058	24.304	40.224	208.810	273.338	128.664	19.938	50.039	198.641					634.037
- heraf 50 % kontant kompensation	101.618	145.173	107.940	354.731	74.815	104.584	480.547	659.946	359.671	60.316	95.291	515.278					1.529.955
- heraf 75 % kontant kompensation	27.973	87.286	10.973	126.232	19.022	67.470	260.369	346.861	146.676	16.248	18.342	181.266					654.359
- heraf 100 % kontant kompensation	41.498	211.230	32.531	285.259	66.058	233.125	282.555	581.738	167.306	42.012	17.636	226.954					1.093.951
Øvrige ²	3.750	6.796	2.338	12.884	1.284	2.528	6.018	9.830	8.045	6.060	2.767	16.872					39.586
I alt udbetalt godtgørelse	472.971	830.526	423.122	1.726.619	316.810	757.454	2.090.854	3.165.118	1.271.386	244.899	396.073	1.912.358	0	0	0	0	6.804.095

Bemærkninger

Om registrerings og udbetalingsmåneder:

Det bemærkes at 23.7.2 - Tabel 1 viser antallet af sager, som er blevet registreret i den konkrete måned, mens 23.7.2 - Tabel 2 viser de udbetalinger, der er blevet foretaget i den konkrete måned. Der kan forekomme en vis forskydning 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:

Linjen viser antallet af henvendelser som falder uden for de almindelige rammer. Eksempler herpå er sager som genbehandles, eller sager om refundering af pladsbilletter.

Pendlerrejsetidsgaranti - Udbetaling

Rapportindhold:

Tabellerne viser udbetalt pendlerrejsetidsgaranti for Fjern- og regionaltogetrafikken og S-togetrafikken.

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

Overgang til ny trafikkontrakt:

I overensstemmelse med de fælles rejseregler for DSB, Metro og Movia varslede DSB den 31. juli, at pendlerrejsetidsgarantien for pendlerrejser udført fra 1. september 2015 bliver beregnet på baggrund af målemetoden for kunderettedigheden i trafikkontrakten gældende for 2015-2024.

For rejser foretaget i juli og august 2015 blev pendlerrejsetidsgarantien dermed udbetalt efter principperne i den tidligere kontrakt mellem DSB og Transport- og Bygningsministeriet, mens garantien for rejser, foretaget i september 2015, blev udbetalt iht. kompensationskriterierne i den nye trafikkontrakt. Da udbetalingen først finder sted måneden efter rejserne er blevet gennemført, indeholder 23.7.2 Tabel 3 og 4 dog ingen udbetalinger foretaget efter de nye opgørelsesmetoder.

Kontrakt henvisning:

For Fjern- og regionaltogetrafik = Trafikkontrakt gældende for 2005-2014 pkt 1.13.2 (Kompensationsordning for togpassagerer - indføjet i kontrakten ved Tillæg 4

For S-togetrafik = Trafikkontrakt gældende for 2005-2014 pkt 1.9 (Kompensationsordning for togpassagerer - indføjet i kontrakten ved Tillæg 2)

Særlige forhold:

Udbetaling af kompensationerne i september vedrører rejser foretaget inden den nye beregningsmetode fandt anvendelse, samt efterberegningen af periodekort/pendlerkort der udløb i august.

23.7.2 - Tabel 3

Fjern- og regionaltoget	2015																
	jan	feb	mar	1. kvrt	apr	maj	jun	2. kvrt	jul	aug	sep	3. kvrt	okt	nov	dec	4. kvrt	År til dato
Udbetaling (kr.)																	
København - Roskilde	57	0	0	57	0	0	1.300	1.300	425	1.175	0	1.600					2.957
København - Kalundborg	0	0	0	0	0	0	1.504	1.504	0	75	0	75					1.579
København - Nykøbing Falster	0	0	0	0	0	0	0	0	561	7.091	4.111	11.763					11.763
Roskilde - Køge - Næstved	39	137	0	176	0	33	3.573	3.606	19.638	4.266	0	23.904					27.686
København - Odense	2.821	2.595	25	5.441	5.700	177.373	151.463	334.536	81.041	155.730	16.295	253.066					593.043
København - Ringsted	95	0	0	95	0	0	7.458	7.458	4.487	5.069	50	9.606					17.159
Odense - Fredericia	3.812	16.445	3.175	23.432	289	85.750	16.973	103.012	159.200	39.470	14.430	213.100					339.544
Odense - Svendborg	572	25	0	597	25	2.250	875	3.150	675	275	919	1.869					5.616
Kolding - Padborg/Sønderborg	1.080	514	0	1.594	25	7.570	2.565	10.160	12.636	4.981	0	17.617					29.371
Kolding - Esbjerg	2.407	115	0	2.522	30	11.110	75	11.215	0	726	1.629	2.355					16.092
Kolding - Fredericia - Vejle	117	0	0	117	0	450	175	625	100	1.082	79	1.261					2.003
Fredericia - Struer	119	0	0	119	0	225	25	250	134	121	34	289					658
Fredericia - Århus	2.505	826	0	3.331	0	16.122	0	16.122	864	843	82	1.789					21.242
Århus - Ålborg	707	482	0	1.189	0	578	0	578	75	0	0	75					1.842
Ålborg - Frederikshavn	604	451	0	1.055	0	1.124	150	1.274	0	534	0	534					2.863
Århus - Grenå	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0					0
I alt	14.935	21.590	3.200	39.725	6.069	302.585	186.136	494.790	279.836	221.438	37.629	538.903	0	0	0	0	1.073.418

23.7.2 - Tabel 4

S-toget	2015																
	jan	feb	mar	1. kvrt	apr	maj	jun	2. kvrt	jul	aug	sep	3. kvrt	okt	nov	dec	4. kvrt	År til dato
Udbetaling (kr.)																	
Valby - Nørreport - Hellerup	411	4.215	45	4.671	15	15	60	90	0	0	15	15					4.776
Hellerup - Flintholm - Ny Ellebjerg	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0					0
Valby - Høje Taastrup	405	6.439	300	7.144	151	45	30	226	105	30	45	180					7.550
Dybbølsbro - Køge	1.114	81.263	3.752	86.129	634	179	246	1.059	159	75	205	439					87.627
Valby - Frederikssund	371	60	30	461	0	0	0	0	0	0	120	120					581
Hellerup - Klampenborg	771	850	150	1.771	0	60	0	60	0	0	15	15					1.846
Svanemøllen - Farum	1.384	810	145	2.339	75	261	65	401	0	15	30	45					2.785
Hellerup - Hillerød	1.183	32.163	1.082	34.428	130	132	195	457	140	249	50	439					35.324
S-togs strækninger i alt	5.639	125.800	5.504	136.943	1.005	692	596	2.293	404	369	480	1.253	0	0	0	0	140.489

Bemærkninger

Forskydning af udbetalingstidspunkt:

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

Udbetalinger på trods af overholdt rettidighedskrav:

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

Pendlerrejsetidsgaranti - Forudsætninger

Rapportindhold:

Tabellerne 23.7.2 - Tabel 5 og 23.7.2 - Tabel 7 viser antallet af tilmeldte pr. pendlerstrækning ultimo måned for hhv. fjern- og regionaltogetrafikken og S-togetrafikken.

23.7.2 - Tabel 6 og 23.7.2 - Tabel 8 viser kunderettidigheden per pendlerstrækning for hhv. fjern- og regionaltogetrafikken og S-togetrafikken for september 2015.

For januar - august 2015 viser disse to tabeller rettidighedsopgørelsen for fjern- og regionaltogetrafikken og pålidelighedsopgørelsen for S-togetrafikken. Bemærk, at opgørelsen af rettidighed og pålidelighed er principper, som er videreført fra den tidligere trafikkontrakt, da de nye kontraktkrav først trådte i kraft overfor pendlerne den 1.9.2015.

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

Kontrakthensvisning:

Trafikkontrakt gældende for 2005-2014 pkt 1.13.2 for tal rapporteret for januar til august

Trafikkontrakt gældende for 2015-2024 pkt. 23.7.2 og 3.1.6.-3.1.10 for tal rapporteret for september.

23.7.2 - Tabel 5

Fjern- og regionaltoget	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	5.154	5.172	5.186			
København - Kalundborg	4.556	4.571	4.604	4.612	4.637	4.648	4.650	4.667	4.692			
København - Nykøbing Falster	5.368	5.374	5.383	5.394	5.410	5.428	5.442	5.477	5.498			
Roskilde - Køge - Næstved	848	847	850	859	876	883	888	890	891			
København - Odense	12.799	12.881	12.948	13.109	13.394	13.504	13.610	13.709	13.840			
København - Ringsted	3.667	3.677	3.694	3.706	3.722	3.737	3.749	3.772	3.786			
Odense - Fredericia	2.742	2.774	2.790	2.817	3.009	3.048	3.069	3.085	3.120			
Odense - Svendborg	1.315	1.317	1.325	1.331	1.341	1.346	1.350	1.366	1.401			
Kolding - Padborg/Sønderborg	316	319	321	324	339	343	347	349	350			
Kolding - Esbjerg	887	895	898	904	913	915	917	921	928			
Kolding - Fredericia - Vejle	319	322	326	327	328	327	330	333	337			
Fredericia - Struer	588	589	590	594	600	603	604	608	616			
Fredericia - Århus	5.144	5.178	5.196	5.214	5.271	5.286	5.290	5.321	5.374			
Århus - Ålborg	2.986	2.999	3.016	3.037	3.046	3.054	3.059	3.068	3.096			
Ålborg - Frederikshavn	882	885	890	901	900	901	903	909	912			
Århus - Grenå	305	307	309	319	320	322	324	325	330			
I alt	47.479	47.707	47.936	48.247	48.921	49.171	49.362	49.647	50.027	0	0	0

23.7.2 - Tabel 6

Fjern- og regionaltoget	2015												
	Kunderettidighed pr. strækning		jan	feb	mar	apr	maj	jun	jul	aug	sep	okt	nov
	Grundlag jan-aug	Grundlag sep-dec											
København - Roskilde	90,0	81,3	95,3	95,7	96,4	94,1	91,7	91,2	94,3	93,7	79,3		
København - Kalundborg	90,0	81,3	95,1	96,5	96,7	95,8	93,4	91,7	96,6	95,2	80,6		
København - Nykøbing Falster	90,0	81,3	94,9	96,2	96,6	92,8	92,9	92,5	89,8	91,2	86,0		
Roskilde - Køge - Næstved	97,0	81,3	98,9	98,7	97,7	97,7	95,3	87,5	94,6	100,0	100,0		
København - Odense	90,0	81,3	94,2	93,8	94,2	88,1	87,4	88,2	87,9	90,4	78,4		
København - Ringsted	90,0	81,3	94,8	95,4	96,0	92,2	90,6	90,7	91,5	92,0	79,4		
Odense - Fredericia	92,0	81,3	92,4	91,1	94,5	86,4	72,8	85,1	85,9	87,2	76,5		
Odense - Svendborg	97,0	81,3	99,2	99,2	99,0	98,6	98,0	97,8	98,6	96,7	64,5		
Kolding - Padborg/Sønderborg	93,0	81,3	92,9	91,2	90,4	87,4	90,9	85,1	52,0	77,3	58,7		
Kolding - Esbjerg	94,0	81,3	95,0	95,1	96,3	92,3	95,4	95,7	93,5	89,6	82,9		
Kolding - Fredericia - Vejle	93,0	81,3	95,5	95,3	96,3	93,6	92,6	94,3	87,8	91,4	79,7		
Fredericia - Struer	93,0	81,3	96,9	96,1	98,4	94,2	92,9	96,9	96,0	95,6	81,8		
Fredericia - Århus	90,0	81,3	94,9	94,6	95,9	92,2	90,9	94,3	91,2	90,2	74,6		
Århus - Ålborg	90,0	81,3	95,1	97,0	97,3	94,7	94,2	96,5	95,5	90,5	56,3		
Ålborg - Frederikshavn	95,0	81,3	97,2	99,1	98,7	95,7	96,5	97,6	99,0	97,2	86,5		
Århus - Grenå	95,0	81,3	98,3	99,4	99,2	98,6	99,2	98,7	99,4	97,8	86,4		

23.7.2 - Tabel 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	1.276	1.280	1.282			
Hellerup - Flintholm - Ny Ellebjerg	311	315	316	316	316	316	316	316	318			
Valby - Høje Tåstrup	1.915	1.919	1.922	1.925	1.933	1.935	1.937	1.942	1.944			
Dybølsbro - Køge	5.765	5.879	5.894	5.905	5.921	5.930	5.947	5.963	5.971			
Valby - Frederikssund	3.466	3.482	3.488	3.492	3.496	3.500	3.504	3.514	3.533			
Hellerup - Klampenborg	249	249	250	250	250	250	250	251	251			
Svanemøllen - Farum	1.531	1.543	1.546	1.548	1.550	1.550	1.550	1.552	1.553			
Hellerup - Hillerød	3.993	4.033	4.037	4.042	4.052	4.059	4.065	4.075	4.088			
S-togs strækninger i alt	18.493	18.685	18.723	18.749	18.790	18.813	18.845	18.893	18.940	0	0	0

23.7.2 - Tabel 8

S-tog	2015												
	Kunderettidighed pr. strækning		jan	feb	mar	apr	maj	jun	jul	aug	sep	okt	nov
	Grundlag jan-aug	Grundlag sep-dec											
Valby - Nørreport - Hellerup	97,5	92,2	98,1	98,2	98,6	99,3	99,6	99,4	99,1	98,1	97,6		
Hellerup - Flintholm - Ny Ellebjerg	97,5	92,2	98,3	99,7	99,6	99,4	99,1	99,8	99,5	99,6	97,0		
Valby - Høje Tåstrup	97,5	92,2	98,3	98,5	97,9	99,4	99,3	99,5	99,5	98,4	94,5		
Dybølsbro - Køge	97,5	92,2	97,8	97,1	99,1	99,6	99,7	99,5	98,8	98,3	93,7		
Valby - Frederikssund	97,5	92,2	98,4	98,3	98,3	99,1	99,5	99,3	99,2	97,3	87,7		
Hellerup - Klampenborg	97,5	92,2	98,6	98,5	97,9	98,7	99,6	99,4	98,2	97,7	86,0		
Svanemøllen - Farum	97,5	92,2	98,6	97,8	98,2	99,3	99,5	99,0	99,3	98,3	95,0		
Hellerup - Hillerød	97,5	92,2	97,2	97,7	99,1	99,3	99,3	99,1	98,9	98,3	88,5		