

KVARTALS- RAPPORT

REJSETIDSGARANTI
3. KVARTAL 2016



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 regionaltog i Danmark med alle typer kontantbillet, klippekort, rejsekort eller Bus & Tog Årskort.

Kontrakthensvisning:

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

Særlige forhold:

23.7.2 - Tabel 1

Antal sager	2016																
	jan	feb	mar	1. kvrt	apr	maj	jun	2. kvrt	jul	aug	sep	3. kvrt	okt	nov	dec	4. kvrt	År til dato
Antal sager i alt	6.170	3.733	2.814	12.717	3.316	7.277	14.284	24.877	2.787	3.381	5.876	12.044				0	49.638
Imødekomne anmodninger	5.844	3.539	2.699	12.082	3.096	6.932	13.584	23.612	2.474	3.108	5.375	10.957				0	46.651
Heraf ny billet	1.824	1.439	1.013	4.276	1.199	2.279	4.544	8.022	998	1.070	1.943	4.011				0	16.309
Heraf kontant kompensation	4.020	2.100	1.686	7.806	1.897	4.653	9.040	15.590	1.476	2.038	3.432	6.946				0	30.342
- heraf antal med 25 % kontant kompensation	1.390	672	832	2.894	878	1.518	2.772	5.168	554	634	1.099	2.287				0	10.349
- heraf antal med 50 % kontant kompensation	1.562	802	599	2.963	772	2.159	3.961	6.892	697	896	1.261	2.854				0	12.709
- heraf antal med 75 % kontant kompensation	295	303	144	742	125	501	1.165	1.791	102	196	414	712				0	3.245
- heraf antal med 100 % kontant kompensation	586	271	89	946	151	468	1.147	1.766	188	328	657	1.173				0	3.885
- heraf utilstrækkelige kundeoplysninger ¹	194	59	30	283	22	26	52	100	33	116	164	313				0	696
Afslag	55	51	35	141	53	58	118	229	37	52	85	174				0	544
Øvrige ²	285	160	94	539	200	295	645	1.140	341	276	499	1.116				0	2.795

23.7.2 - Tabel 2

DSB Udbetaling (kr.)	2016																
	jan	feb	mar	1. kvrt	apr	maj	jun	2. kvrt	jul	aug	sep	3. kvrt	okt	nov	dec	4. kvrt	År til dato
Nye billetter, pris	457.225	329.768	219.952	1.006.946	295.423	582.106	1.130.925	2.008.454	211.630	211.676	173.227	596.533				0	3.611.932
Kontant kompensation i alt	755.275	377.798	214.284	1.347.357	286.265	835.849	1.690.090	2.812.204	238.688	316.584	545.090	1.100.362				0	5.259.923
heraf 25 % kontant kompensation	120.807	55.199	68.503	244.509	79.021	132.427	234.467	445.915	43.966	48.908	93.932	186.806				0	877.230
heraf 50 % kontant kompensation	288.464	131.952	82.477	502.893	126.481	392.921	708.740	1.228.142	117.548	137.736	179.211	434.495				0	2.165.530
heraf 75 % kontant kompensation	78.457	79.803	30.860	189.120	30.917	136.462	310.218	477.597	23.182	38.161	88.413	149.756				0	816.473
heraf 100 % kontant kompensation	227.780	96.879	28.107	352.766	45.237	168.146	424.924	638.307	47.611	68.661	150.348	266.620				0	1.257.693
Øvrige ²	39.767	13.965	4.337	58.069	4.609	5.893	11.741	22.243	6.381	23.118	33.186	62.685				0	142.997
I alt udbetalt godtgørelse	1.212.500	707.566	434.236	2.354.303	581.688	1.417.955	2.821.015	4.820.658	450.318	528.260	718.317	1.696.895	0	0	0	0	8.871.855

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-togtrafikken.

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.

Kontrakthensvisning:

23.7.2 (Kompensationsordning for togpassagerer) og 3.1.6.-3.1.10 (Kompensation til pendler)

23.7.2 - Tabel 3

Fjern- og regionaltog	2016																	
	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 - Malmø	42.503	14.948	20.946	78.397	35.353	33.944	47.980	117.277	82.868	69.249	35.859	187.976					0	383.650
København - Helsingør	31.807	159.747	88.097	279.651	195.691	141.238	153.499	490.428	303.112	230.014	70.779	603.905					0	1.373.984
København - Kastrup	5.402	6.808	3.025	15.235	7.027	7.971	9.453	24.451	15.029	17.873	8.901	41.803					0	81.489
København - Roskilde	69.162	12.250	75.514	156.926	79.421	84.252	118.701	282.374	136.622	78.495	29.360	244.477					0	683.777
København - Kalundborg	112.707	15.410	74.413	202.530	58.894	80.784	91.575	231.253	128.211	69.098	20.968	218.277					0	652.060
København - Nykøbing Falster	100.057	808	2.306	103.171	944	13.929	60.784	75.657	182.496	92.301	3.693	278.490					0	457.318
Roskilde - Køge - Næstved	0	86	669	755	124	0	30	154	0	0	0	0					0	909
København - Odense	1.220.011	356.325	1.281.957	2.858.293	1.228.380	1.267.761	2.340.346	4.836.487	2.317.854	1.224.742	577.510	4.120.106					0	11.814.886
København - Ringsted	137.938	27.352	130.671	295.961	144.917	155.676	230.836	531.429	267.010	153.854	37.817	458.681					0	1.286.071
Odense - Fredericia	143.167	35.411	191.577	370.155	124.401	81.819	237.906	444.126	314.085	199.595	59.063	572.743					0	1.387.024
Odense - Svendborg	1.050	832	11.920	13.802	485	0	410	895	1.389	277	864	2.530					0	17.227
Kolding - Padborg/Sønderborg	13.579	7.583	19.949	41.111	22.450	21.689	37.290	81.429	62.107	27.467	17.457	107.031					0	229.571
Kolding - Esbjerg	14.675	3.241	4.396	22.312	2.667	1.273	10.940	14.880	13.660	4.286	2.240	20.186					0	57.378
Kolding - Fredericia - Vejle	4.233	1.056	1.992	7.281	1.021	2.160	4.963	8.144	5.251	1.334	776	7.361					0	22.786
Fredericia - Struer	16.224	10.900	916	28.040	1.213	25	742	1.980	25	300	2.322	2.647					0	32.667
Fredericia - Århus	144.413	17.198	40.553	202.164	21.012	24.832	194.085	239.929	240.882	48.334	10.980	300.196					0	742.289
Århus - Ålborg	180.472	5.757	122	186.351	7.613	3.654	18.693	29.960	39.096	5.208	3.071	47.375					0	263.686
Ålborg - Frederikshavn	608	143	165	916	53	85	0	138	271	0	0	271					0	1.325
Århus - Grenå	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0					0	0
I alt	2.238.008	675.855	1.949.188	4.863.051	1.931.666	1.921.092	3.558.233	7.410.991	4.109.968	2.222.427	881.660	7.214.055	0	0	0	0	0	19.488.097

23.7.2 - Tabel 4

S-tog	2016																	
	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	0	75	270	345	30	0	392	422	1.382	225	51	1.658					0	2.425
Hellerup - Flintholm - Ny Ellebjerg	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0					0	0
Valby - Høje Taastrup	1.128	60	380	1.568	109	15	34	158	30	49	75	154					0	1.880
Dybbølsbro - Køge	6.307	180	682	7.169	165	382	13.138	13.685	11.808	53.158	58.743	123.709					0	144.563
Valby - Frederikssund	7.160	144	2.679	9.983	429	64	3.621	4.114	4.916	486	690	6.092					0	20.189
Hellerup - Klampenborg	245	0	644	889	63	170	221	454	141	15	162	318					0	1.661
Svanemøllen - Farum	240	0	15	255	0	0	0	0	0	0	0	0					0	255
Hellerup - Hillerød	6.267	45	1.432	7.744	14.575	9.058	37.942	61.575	17.575	13.041	4.193	34.809					0	104.128
S-togs strækninger i alt	21.347	504	6.102	27.953	15.371	9.689	55.348	80.408	35.852	66.974	63.914	166.740	0	0	0	0	0	275.101

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.

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

Kontrakt henvisning:

23.7.2 (Kompensationsordning for togpassagerer) og 3.1.6.-3.1.10 (Kompensation til pendler)

23.7.2 - Tabel 5

Fjern- og regionaltog		2016											
Antal tilmeldte pr. strækning		jan	feb	mar	apr	maj	jun	jul	aug	sep	okt	nov	dec
København - Malmø		1.302	1.329	1.355	1.377	1.404	1.460	1.480	1.530	1.573			
København - Helsingør		6.324	6.420	6.514	6.614	6.769	6.942	6.992	7.137	7.262			
København - Kastrup		697	705	708	710	726	743	743	758	765			
København - Roskilde		5.283	5.341	5.385	5.442	5.554	5.621	5.662	5.750	5.811			
København - Kalundborg		4.861	4.885	4.908	4.947	5.051	5.126	5.149	5.241	5.312			
København - Nykøbing Falster		5.655	5.685	5.693	5.712	5.751	5.808	5.854	5.964	5.999			
Roskilde - Køge - Næstved		943	954	961	966	985	996	1.005	1.017	1.039			
København - Odense		14.654	14.907	15.101	15.295	16.096	16.406	16.496	16.769	17.077			
København - Ringsted		4.011	4.051	4.093	4.149	4.288	4.372	4.413	4.487	4.542			
Odense - Fredericia		3.280	3.340	3.373	3.400	3.521	3.565	3.582	3.627	3.677			
Odense - Svendborg		1.458	1.464	1.469	1.484	1.490	1.498	1.505	1.544	1.573			
Kolding - Padborg/Sønderborg		371	374	385	387	395	396	398	406	412			
Kolding - Esbjerg		981	996	1.016	1.022	1.038	1.040	1.047	1.060	1.077			
Kolding - Fredericia - Vejle		359	365	368	370	379	380	380	382	384			
Fredericia - Struer		671	678	683	690	708	713	717	733	744			
Fredericia - Århus		5.635	5.688	5.739	5.778	5.900	5.947	5.984	6.074	6.160			
Århus - Ålborg		3.288	3.330	3.372	3.400	3.489	3.506	3.516	3.542	3.583			
Ålborg - Frederikshavn		981	987	989	990	1.000	1.003	1.006	1.010	1.017			
Århus - Grenå		355	357	360	361	363	363	364	364	365			
I alt		60.754	61.499	62.112	62.733	64.544	65.522	65.929	67.031	68.007	0	0	0

23.7.2 - Tabel 6

Fjern- og regionaltog			2016											
Kunderettidighed pr. strækning	Grundlag		jan	feb	mar	apr	maj	jun	jul	aug	sep	okt	nov	dec
København - Malmø	81,8		74,7	78,8	66,1	71,2	64,0	57,3	72,8	66,4	78,6			
København - Helsingør	81,8		73,1	78,5	60,1	71,9	64,0	59,9	75,1	74,5	77,5			
København - Kastrup	81,8		78,2	81,2	71,1	73,5	67,1	63,2	72,7	71,2	70,9			
København - Roskilde	81,8		70,4	71,5	65,5	62,6	61,8	64,9	79,1	72,0	68,3			
København - Kalundborg	81,8		76,3	77,2	76,3	72,1	73,9	70,1	84,3	76,6	72,5			
København - Nykøbing Falster	81,8		83,3	86,5	82,7	81,6	75,3	72,4	83,4	82,1	83,4			
Roskilde - Køge - Næstved	81,8		91,3	88,6	91,4	94,2	84,5	89,1	94,4	88,0	85,7			
København - Odense	81,8		66,7	73,4	65,7	60,8	50,2	62,3	77,5	71,0	69,2			
København - Ringsted	81,8		72,6	75,2	68,2	66,5	61,0	66,6	80,8	75,1	73,5			
Odense - Fredericia	81,8		64,6	72,0	71,8	70,2	47,5	53,2	77,0	71,3	71,3			
Odense - Svendborg	81,8		77,0	85,5	95,7	88,9	81,5	85,5	92,8	81,3	90,9			
Kolding - Padborg/Sønderborg	81,8		63,5	64,4	57,9	56,3	31,1	32,0	59,5	61,0	65,7			
Kolding - Esbjerg	81,8		78,0	86,2	80,7	81,0	75,8	74,7	83,0	78,2	78,5			
Kolding - Fredericia - Vejle	81,8		74,9	81,8	76,9	76,0	65,8	72,8	84,8	77,4	78,2			
Fredericia - Struer	81,8		78,8	88,4	87,7	87,1	82,1	86,6	92,4	81,3	80,9			
Fredericia - Århus	81,8		78,5	85,7	79,1	79,4	55,6	74,3	88,0	77,9	77,6			
Århus - Ålborg	81,8		85,9	90,3	81,9	88,4	74,5	83,3	86,9	86,6	88,1			
Ålborg - Frederikshavn	81,8		94,1	93,7	92,8	93,9	84,7	91,9	92,4	88,9	86,3			
Århus - Grenå	81,8		90,9	96,1	93,0	93,6	86,2	89,9	98,3	92,3	100,0			

23.7.2 - Tabel 7

S-tog		2016											
Antal tilmeldte		jan	feb	mar	apr	maj	jun	jul	aug	sep	okt	nov	dec
Valby - Nørreport - Hellerup		1.269	1.274	1.276	1.284	1.298	1.301	1.306	1.311	1.320			
Hellerup - Flintholm - Ny Ellebjerg		327	329	333	336	340	339	341	346	352			
Valby - Høje Tåstrup		1.911	1.920	1.927	1.939	1.947	1.952	1.959	1.972	1.981			
Dybølsbro - Køge		6.094	6.128	6.162	6.203	6.287	6.363	6.415	6.487	6.656			
Valby - Frederikssund		3.531	3.558	3.568	3.576	3.594	3.619	3.630	3.649	3.676			
Hellerup - Klampenborg		249	251	252	253	253	253	254	255	256			
Svanemøllen - Farum		1.569	1.573	1.579	1.579	1.583	1.588	1.590	1.593	1.609			
Hellerup - Hillerød		4.166	4.183	4.216	4.283	4.450	4.496	4.539	4.598	4.721			
S-togs strækninger i alt		19.116	19.216	19.313	19.453	19.752	19.911	20.034	20.211	20.571	0	0	0

23.7.2 - Tabel 8

S-tog			2016											
Kunderettidighed pr. strækning	Grundlag		jan	feb	mar	apr	maj	jun	jul	aug	sep	okt	nov	dec
Valby - Nørreport - Hellerup	92,3		92,1	96,5	95,4	95,5	90,8	92,4	98,0	94,9	96,7			
Hellerup - Flintholm - Ny Ellebjerg	92,3		97,9	97,6	96,7	97,2	95,5	97,8	96,7	93,7	91,8			
Valby - Høje Tåstrup	92,3		96,9	97,5	96,7	96,0	96,1	95,0	96,1	92,7	90,5			
Dybølsbro - Køge	92,3		94,8	96,2	94,7	92,1	90,8	89,3	72,7	76,8	81,3			
Valby - Frederikssund	92,3		96,1	96,9	96,2	94,1	89,5	92,8	94,9	91,6	88,5			
Hellerup - Klampenborg	92,3		96,8	97,0	97,1	95,8	87,4	93,7	94,6	89,5	88,0			
Svanemøllen - Farum	92,3		97,7	98,5	97,4	97,4	97,0	96,1	96,4	94,5	93,1			
Hellerup - Hillerød	92,3		93,2	95,3	89,8	88,3	83,9	90,5	90,2	91,6	87,7			