

# KVARTALS- RAPPORT

REJSETIDSGARANTI  
1. KVARTAL 2017

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 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	2017																
	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	5.721	3.272	4.497	13.490													13.490
Imødekomne anmodninger	5.442	3.080	4.192	12.714													12.714
Heraf ny billet	2.132	1.243	1.827	5.202													5.202
Heraf kontant kompensation	3.310	1.837	2.365	7.512													7.512
- heraf antal med 25 % kontant kompensation	1.339	1.149	896	3.384													3.384
- heraf antal med 50 % kontant kompensation	1.444	838	1.162	3.444													3.444
- heraf antal med 75 % kontant kompensation	346	136	339	821													821
- heraf antal med 100 % kontant kompensation	257	208	252	717													717
- heraf utilstrækkelige kundeoplysninger <sup>1</sup>	98	31	32	161													161
Afslag <sup>2</sup>	92	107	155	354													354
Øvrige <sup>2</sup>	187	85	150	422													422

23.7.2 - Tabel 2

DSB	2017																
	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.)																	
Nye billetter, pris	506.638	262.000	344.703	1.113.341													1.113.341
Kontant kompensation i alt	542.423	284.647	338.226	1.165.296													1.165.296
heraf 25 % kontant kompensation	104.848	69.422	59.383	233.654													233.654
heraf 50 % kontant kompensation	246.146	111.871	145.304	503.322													503.322
heraf 75 % kontant kompensation	86.877	30.193	69.201	186.271													186.271
heraf 100 % kontant kompensation	86.835	67.535	59.614	213.985													213.985
Øvrige <sup>2</sup>	17.717	5.625	4.723	28.065													28.065
I alt udbetalt godtgørelse	1.049.062	546.647	682.929	2.278.638													2.278.638

## 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, Erhvervs kort, Bus & Tog Årskort eller andre kort, der er gyldigt i mindst 30 dage.

## Kontraktensvisning:

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

23.7.2 - Tabel 3

Fjern- og regionaltog	2017																
	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	13.964	7.294	630	21.888													
København - Helsingør	226.108	41.830	42.562	310.500													
København - Kastrup	17.225	10.155	5.223	32.603													
København - Roskilde	222.536	58.133	116.279	396.948													
København - Kalundborg	179.774	23.169	46.963	249.906													
København - Nykøbing Falster	56.220	9.210	3.898	69.328													
Roskilde - Køge - Næstved	144	200	0	344													
København - Odense	2.032.995	852.208	1.018.925	3.904.128													
København - Ringsted	261.196	69.676	137.918	468.790													
Odense - Fredericia	221.151	49.860	66.956	337.967													
Odense - Svendborg	50	638	0	688													
Kolding - Padborg/Sønderborg	43.517	3.763	377	47.657													
Kolding - Esbjerg	17.662	911	196	18.769													
Kolding - Fredericia - Vejle	4.828	0	0	4.828													
Fredericia - Struer	8.353	9.665	13.639	31.657													
Fredericia - Århus	133.380	9.209	15.570	158.159													
Århus - Ålborg	8.537	1.750	25	10.312													
Ålborg - Frederikshavn	25	0	59	84													
I alt	3.447.665	1.147.671	1.469.220	6.064.556													

23.7.2 - Tabel 4

S-toget	2017																
	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	259	45	30	334													
Hellerup - Flintholm - Ny Ellebjerg	0	15	0	15													
Valby - Høje Taastrup	911	285	1.816	3.012													
Dybbølsbro - Køge	36.200	5.864	17.304	59.368													
Valby - Frederikssund	5.512	1.015	0	6.527													
Hellerup - Klampenborg	665	334	304	1.303													
Svanemøllen - Farum	0	0	195	195													
Hellerup - Hillerød	44.609	7.470	23.279	75.358													
S-togs strækninger i alt	88.156	15.028	42.928	146.112													

## Bemærkninger

### Forskydning af udbetalingstidspunkt:

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

### Udbetaling på trods af overholdt rettilighedskrav:

Det kan forekomme, at der udbetales mindre enkeltstående beløb i måneder hvor rettiligheden har været højere end kravet. Disse udbetaling 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 regionaltrafikken og S-togtrafikken.

23.7.2 - Tabel 6 og 23.7.2 - Tabel 8 viser kunderettidigheden per pendlerstrækning for hhv. fjern- og regionaltrafikken og S-togtrafikken.

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	2017												
	Antal tilmeldte pr. strækning	jan	feb	mar	apr	maj	jun	jul	aug	sep	okt	nov	dec
København - Malmø	1.662	1.672	1.691										
København - Helsingør	7.737	7.923	8.127										
København - Kastrup	814	833	849										
København - Roskilde	6.292	6.432	6.569										
København - Kalundborg	5.796	6.015	6.162										
København - Nykøbing Falster	6.446	6.696	6.982										
Roskilde - Køge - Næstved	1.120	1.167	1.206										
København - Odense	18.745	19.577	20.396										
København - Ringsted	4.989	5.208	5.413										
Odense - Fredericia	3.977	4.074	4.169										
Odense - Svendborg	1.626	1.640	1.644										
Kolding - Padborg/Sønderborg	453	469	476										
Kolding - Esbjerg	1.184	1.213	1.279										
Kolding - Fredericia - Vejle	422	429	447										
Fredericia - Struer	790	812	832										
Fredericia - Århus	6.574	6.713	6.854										
Århus - Ålborg	3.818	3.857	3.890										
Ålborg - Frederikshavn	1.044	1.050	1.056										
<b>I alt</b>	<b>73.489</b>	<b>75.780</b>	<b>78.042</b>										

23.7.2 - Tabel 6

Fjern- og regionaltog	Kunderettidighed pr. strækning	Grundlag	2017											
			jan	feb	mar	apr	maj	jun	jul	aug	sep	okt	nov	dec
København - Malmø	82,4	82,4	84,1	81,1										
København - Helsingør	82,4	80,4	79,8	83,1										
København - Kastrup	82,4	73,5	79,5	80,3										
København - Roskilde	82,4	73,4	70,7	70,6										
København - Kalundborg	82,4	81,8	77,8	79,6										
København - Nykøbing Falster	82,4	83,5	82,8	83,2										
Roskilde - Køge - Næstved	82,4	91,1	93,1	91,3										
København - Odense	82,4	71,6	71,8	71,5										
København - Ringsted	82,4	74,0	72,0	74,5										
Odense - Fredericia	82,4	75,5	80,1	64,8										
Odense - Svendborg	82,4	91,9	92,5	95,9										
Kolding - Padborg/Sønderborg	82,4	81,9	83,4	75,1										
Kolding - Esbjerg	82,4	83,2	84,5	45,1										
Kolding - Fredericia - Vejle	82,4	84,4	87,6	82,3										
Fredericia - Struer	82,4	70,0	75,4	78,0										
Fredericia - Århus	82,4	81,8	85,7	81,3										
Århus - Ålborg	82,4	88,1	94,9	93,8										
Ålborg - Frederikshavn	82,4	92,4	97,1	95,8										

23.7.2 - Tabel 7

S-tog	Antal tilmeldte	2017											
		jan	feb	mar	apr	maj	jun	jul	aug	sep	okt	nov	dec
Valby - Nørreport - Hellerup	1.364	1.391	1.416										
Hellerup - Flintholm - Ny Ellebjerg	378	389	401										
Valby - Høje Tåstrup	2.047	2.085	2.118										
Dybølbro - Køge	7.033	7.207	7.334										
Valby - Frederikssund	3.785	3.847	3.902										
Hellerup - Klampenborg	262	266	269										
Svanemøllen - Farum	1.649	1.672	1.695										
Hellerup - Hillerød	5.059	5.234	5.358										
<b>S-togs strækninger i alt</b>	<b>21.577</b>	<b>22.091</b>	<b>22.493</b>										

23.7.2 - Tabel 8

S-tog	Kunderettidighed pr. strækning	Grundlag	2017											
			jan	feb	mar	apr	maj	jun	jul	aug	sep	okt	nov	dec
Valby - Nørreport - Hellerup	92,3	98,8	98,1	98,3										
Hellerup - Flintholm - Ny Ellebjerg	92,3	97,4	96,5	96,7										
Valby - Høje Tåstrup	92,3	97,3	87,5	93,7										
Dybølbro - Køge	92,3	93,0	89,0	92,4										
Valby - Frederikssund	92,3	95,3	93,5	94,4										
Hellerup - Klampenborg	92,3	94,3	91,8	92,9										
Svanemøllen - Farum	92,3	97,8	91,0	95,3										
Hellerup - Hillerød	92,3	93,4	83,6	89,6										