

KVARTALS- RAPPORT

REJSETIDSGARANTI
2. 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	5.643	3.272	4.492	13.407	3.488	2.048	4.490	10.026				0				0	23.433
Imødekomne anmodninger	5.367	3.080	4.188	12.635	3.242	1.813	4.287	9.342				0				0	21.977
Heraf ny billet	2.110	1.243	1.823	5.176	1.371	1.127	1.729	4.227				0				0	9.403
Heraf kontant kompensation	3.257	1.837	2.365	7.459	1.871	686	2.558	5.115				0				0	12.574
- heraf antal med 25 % kontant kompensation	1.319	1.149	896	3.364	1.396	925	1.955	4.276				0				0	7.640
- heraf antal med 50 % kontant kompensation	1.422	838	1.162	3.422	1.150	491	1.077	2.718				0				0	6.140
- heraf antal med 75 % kontant kompensation	342	136	339	817	304	107	294	705				0				0	1.522
- heraf antal med 100 % kontant kompensation	252	208	252	712	323	120	502	945				0				0	1.657
- heraf utilstrækkelige kundeoplysninger ¹	96	31	32	159	1	0	2	3				0				0	162
Afslag ²	92	107	155	354	244	233	189	666				0				0	1.020
Øvrige ²	184	85	149	418	2	2	14	18				0				0	436

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
Nye billetter, pris	501.437	262.000	343.261	1.106.698	274.631	14.373	340.382	629.386				0				0	1.736.084
Kontant kompensation i alt	533.633	284.647	338.226	1.156.506	284.397	98.151	410.207	792.755				0				0	1.949.261
heraf 25 % kontant kompensation	102.093	69.422	59.383	230.899	55.442	26.272	98.353	180.067				0				0	410.966
heraf 50 % kontant kompensation	242.452	111.871	145.304	499.628	111.810	38.036	130.325	280.171				0				0	779.798
heraf 75 % kontant kompensation	85.993	30.193	69.201	185.387	49.129	14.542	56.647	120.319				0				0	305.705
heraf 100 % kontant kompensation	85.823	67.535	59.614	212.973	67.919	19.301	124.431	211.650				0				0	424.623
Øvrige ²	17.272	5.625	4.723	27.620	97	0	452	549				0				0	28.169
I alt udbetalt godtgørelse	1.035.071	546.647	681.487	2.263.205	559.028	112.524	750.589	1.422.141	0	0	0	0	0	0	0	0	3.685.345

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.

Kontrakt henvisning:

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	1.329	19.131	61.068	81.528				0				0	103.416
København - Helsingør	226.108	41.830	42.562	310.500	46.262	26.775	137.911	210.948				0				0	521.448
København - Kastrup	17.225	10.155	5.223	32.603	5.375	5.228	9.642	20.245				0				0	52.848
København - Roskilde	222.536	58.133	116.279	396.948	105.785	93.697	112.564	312.046				0				0	708.994
København - Kalundborg	179.774	23.169	46.963	249.906	36.562	13.482	55.256	105.300				0				0	355.206
København - Nykøbing Falster	56.220	9.210	3.898	69.328	18.580	1.950	41.664	62.194				0				0	131.522
Roskilde - Køge - Næstved	144	200	0	344	0	54	0	54				0				0	393
København - Odense	2.032.995	852.208	1.018.925	3.904.128	1.038.324	794.579	990.657	2.823.560				0				0	6.727.688
København - Ringsted	261.196	69.676	137.918	468.790	93.761	50.678	82.192	226.631				0				0	695.421
Odense - Fredericia	221.151	49.860	66.956	337.967	82.909	137.254	1.599	221.762				0				0	559.729
Odense - Svendborg	50	638	0	688	25	0	0	25				0				0	713
Kolding - Padborg/Sønderborg	43.517	3.763	377	47.657	3.356	6.825	4.645	14.826				0				0	62.483
Kolding - Esbjerg	17.662	911	196	18.769	32.366	57.903	624	90.893				0				0	109.662
Kolding - Fredericia - Vejle	4.828	0	0	4.828	251	366	0	617				0				0	5.445
Fredericia - Struer	8.353	9.665	13.639	31.657	7.586	4.688	3.064	15.338				0				0	46.995
Fredericia - Århus	133.380	9.209	15.570	158.159	10.204	5.412	102	15.718				0				0	173.877
Århus - Ålborg	8.537	1.750	25	10.312	0	0	0	0				0				0	10.312
Ålborg - Frederikshavn	25	0	59	84	0	0	0	0				0				0	84
I alt	3.447.665	1.147.671	1.469.220	6.064.556	1.482.675	1.218.022	1.500.988	4.201.685	0	0	0	0	0	0	0	0	10.266.241

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	15	40	0	55				0				0	389
Hellerup - Flintholm - Ny Ellebjerg	0	15	0	15	0	0	15	15				0				0	30
Valby - Høje Taastrup	911	285	1.816	3.012	3.707	15	3.130	6.852				0				0	9.864
Dybølbro - Køge	36.200	5.864	17.304	59.368	21.289	0	13.448	34.737				0				0	94.105
Valby - Frederikssund	5.512	1.015	0	6.527	465	230	3.586	4.281				0				0	10.808
Hellerup - Klampenborg	665	334	304	1.303	212	0	136	348				0				0	1.651
Svanemøllen - Farum	0	0	195	195	513	15	120	648				0				0	843
Hellerup - Hillerød	44.609	7.470	23.279	75.358	37.870	1.287	34.524	73.681				0				0	149.039
S-togs strækninger i alt	88.156	15.028	42.928	146.112	64.071	1.587	54.959	120.617	0	0	0	0	0	0	0	0	266.729

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 Antal tilmeldte pr. strækning	2017											
	jan	feb	mar	apr	maj	jun	jul	aug	sep	okt	nov	dec
København - Malmø	1.662	1.672	1.691	1.708	1.727	1.751						
København - Helsingør	7.737	7.923	8.127	8.281	8.480	8.645						
København - Kastrup	814	833	849	861	872	880						
København - Roskilde	6.292	6.432	6.569	6.638	6.747	6.804						
København - Kalundborg	5.796	6.015	6.162	6.253	6.357	6.409						
København - Nykøbing Falster	6.446	6.696	6.982	7.117	7.225	7.292						
Roskilde - Køge - Næstved	1.120	1.167	1.206	1.225	1.253	1.262						
København - Odense	18.745	19.577	20.396	20.711	21.104	21.404						
København - Ringsted	4.989	5.208	5.413	5.510	5.603	5.654						
Odense - Fredericia	3.977	4.074	4.169	4.241	4.290	4.317						
Odense - Svendborg	1.626	1.640	1.644	1.650	1.656	1.663						
Kolding - Padborg/Sønderborg	453	469	476	479	481	482						
Kolding - Esbjerg	1.184	1.213	1.279	1.300	1.318	1.324						
Kolding - Fredericia - Vejle	422	429	447	454	457	460						
Fredericia - Struer	790	812	832	836	848	853						
Fredericia - Århus	6.574	6.713	6.854	6.918	6.992	7.035						
Århus - Ålborg	3.818	3.857	3.890	3.912	3.938	3.963						
Ålborg - Frederikshavn	1.044	1.050	1.056	1.061	1.064	1.065						
I alt	73.489	75.780	78.042	79.155	80.412	81.263	0	0	0	0	0	0

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	71,9	63,4	68,2						
København - Helsingør	82,4	80,4	79,8	83,1	76,9	67,7	71,2						
København - Kastrup	82,4	73,5	79,5	80,3	74,4	62,0	61,9						
København - Roskilde	82,4	73,4	70,7	70,6	79,2	68,2	73,2						
København - Kalundborg	82,4	81,8	77,8	79,6	83,1	74,3	79,6						
København - Nykøbing Falster	82,4	83,5	82,8	83,2	82,2	80,1	82,4						
Roskilde - Køge - Næstved	82,4	91,1	93,1	91,3	86,7	88,3	88,1						
København - Odense	82,4	71,6	71,8	71,5	80,7	70,7	74,3						
København - Ringsted	82,4	74,0	72,0	74,5	81,7	73,3	77,8						
Odense - Fredericia	82,4	75,5	80,1	64,8	86,9	81,8	84,0						
Odense - Svendborg	82,4	91,9	92,5	95,9	95,7	95,3	94,0						
Kolding - Padborg/Sønderborg	82,4	81,9	83,4	75,1	79,4	77,5	74,4						
Kolding - Esbjerg	82,4	83,2	84,5	45,1	89,0	87,4	85,5						
Kolding - Fredericia - Vejle	82,4	84,4	87,6	82,3	88,7	85,4	86,5						
Fredericia - Struer	82,4	70,0	75,4	78,0	86,0	78,7	82,8						
Fredericia - Århus	82,4	81,8	85,7	81,3	89,6	86,3	85,5						
Århus - Ålborg	82,4	88,1	94,9	93,8	95,6	84,7	91,4						
Ålborg - Frederikshavn	82,4	92,4	97,1	95,8	96,5	91,5	95,2						

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	1.437	1.470	1.487						
Hellerup - Flintholm - Ny Ellebjerg	378	389	401	415	425	434						
Valby - Høje Tåstrup	2.047	2.085	2.118	2.132	2.163	2.192						
Dybølbro - Køge	7.033	7.207	7.334	7.426	7.521	7.572						
Valby - Frederikssund	3.785	3.847	3.902	3.943	4.002	4.047						
Hellerup - Klampenborg	262	266	269	270	274	275						
Svanemøllen - Farum	1.649	1.672	1.695	1.717	1.753	1.771						
Hellerup - Hillerød	5.059	5.234	5.358	5.449	5.601	5.668						
S-togs strækninger i alt	21.577	22.091	22.493	22.789	23.209	23.446	0	0	0	0	0	0

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	98,5	93,5	97,8						
Hellerup - Flintholm - Ny Ellebjerg	92,3	97,4	96,5	96,7	96,8	96,2	96,2						
Valby - Høje Tåstrup	92,3	97,3	87,5	93,7	95,9	84,3	89,9						
Dybølbro - Køge	92,3	93,0	89,0	92,4	93,6	87,4	91,5						
Valby - Frederikssund	92,3	95,3	93,5	94,4	95,0	86,7	89,6						
Hellerup - Klampenborg	92,3	94,3	91,8	92,9	95,2	91,5	89,6						
Svanemøllen - Farum	92,3	97,8	91,0	95,3	94,0	93,6	90,9						
Hellerup - Hillerød	92,3	93,4	83,6	89,6	94,4	80,2	90,6						