

# KVARTALS- RAPPORT

REJSETIDSGARANTI  
4. 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 regionaltoget 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	4.070	2.602	3.823	10.495	2.925	3.776	2.707	9.408	43.336
Imødekomne anmodninger	5.367	3.080	4.188	12.635	3.242	1.813	4.287	9.342	3.998	2.527	3.723	10.248	2.793	4.669	4.136	11.598	43.823
- Heraf ny billet	2.110	1.243	1.823	5.176	1.371	1.127	1.729	4.227	1.129	971	1.347	3.447	1.274	1.635	959	3.868	16.718
- Heraf kontant kompensation	3.257	1.837	2.365	7.459	1.871	686	2.558	5.115	2.869	1.556	2.376	6.801	1.519	3.034	3.177	7.730	27.105
- heraf antal med 25 % kontant kompensation	1.319	1.149	896	3.364	1.396	925	1.955	4.276	794	1.053	1.333	3.180	1.145	1.504	1.113	3.762	14.582
- heraf antal med 50 % kontant kompensation	1.422	838	1.162	3.422	1.150	491	1.077	2.718	1.086	918	1.229	3.233	923	1.551	966	3.440	12.813
- heraf antal med 75 % kontant kompensation	342	136	339	817	304	107	294	705	497	163	492	1.152	279	159	172	610	3.284
- heraf antal med 100 % kontant kompensation	252	208	252	712	323	120	502	945	1.587	287	588	2.462	418	260	314	992	5.111
- heraf utilstrækkelige kundeoplysninger <sup>1</sup>	96	31	32	159	1	0	2	3	0	6	3	9	1	2	0	3	174
Afslag	92	107	155	354	244	233	189	666	63	64	92	219	126	137	67	330	1.569
Øvrige <sup>2</sup>	184	85	149	418	2	2	14	18	9	11	8	28	6	6	4	16	480

23.7.2 - Tabel 2

DSB Udbetaling (kr.)	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	239.072	195.886	277.657	712.615	224.281	364.895	192.058	781.234	3.229.932
Kontant kompensation i alt	533.633	284.647	338.226	1.156.506	284.397	98.151	410.207	792.755	714.934	253.570	473.668	1.442.172	268.083	344.689	267.859	880.630	4.272.064
- heraf 25 % kontant kompensation	102.093	69.422	59.383	230.899	55.442	26.272	98.353	180.067	35.354	40.747	59.338	135.440	38.715	64.376	55.672	158.764	705.169
- heraf 50 % kontant kompensation	242.452	111.871	145.304	499.628	111.810	38.036	130.325	280.171	126.607	108.004	158.581	393.192	88.079	184.674	111.872	384.625	1.557.615
- heraf 75 % kontant kompensation	85.993	30.193	69.201	185.387	49.129	14.542	56.647	120.319	92.274	26.948	99.196	218.418	40.091	33.673	28.711	102.475	626.597
- heraf 100 % kontant kompensation	85.823	67.535	59.614	212.973	67.919	19.301	124.431	211.650	460.699	75.543	155.482	691.724	100.887	61.585	71.604	234.076	1.350.423
Øvrige <sup>2</sup>	17.272	5.625	4.723	27.620	97	0	452	549	0	2.327	1.071	3.398	311	380	0	691	32.258
I alt udbetalt godtgørelse	1.035.071	546.647	681.487	2.263.205	559.028	112.524	750.589	1.422.141	954.006	449.456	751.325	2.154.786	492.364	709.583	459.917	1.661.864	7.501.996

## 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 regionaltoget	2017														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 - Malmø	13.964	7.294	630	21.888	1.329	19.131	61.068	81.528	72.684	39.729	28.335	140.748	35.418	46.566	50.236	132.220	376.384
København - Helsingør	226.108	41.830	42.562	310.500	46.262	26.775	137.911	210.948	167.652	85.519	75.803	328.974	193.819	132.335	278.299	604.453	1.454.875
København - Kastrup	17.225	10.155	5.223	32.603	5.375	5.228	9.642	20.245	17.795	12.252	10.306	40.353	8.245	8.560	9.354	26.159	119.360
København - Roskilde	222.536	58.133	116.279	396.948	105.785	93.697	112.564	312.046	101.323	63.724	31.438	196.485	82.134	81.539	89.127	252.800	1.158.279
København - Kalundborg	179.774	23.169	46.963	249.906	36.562	13.482	55.256	105.300	44.934	13.044	3.238	61.216	4.474	10.874	54.533	69.881	486.303
København - Nykøbing Falster	56.220	9.210	3.898	69.328	18.580	1.950	41.664	62.194	10.260	2.405	4.256	16.921	34.178	23.107	84.932	142.217	290.660
Roskilde - Køge - Næstved	144	200	0	344	0	54	0	54	0	0	0	0	0	3.415	8.109	11.524	11.922
København - Odense	2.032.995	852.208	1.018.925	3.904.128	1.038.324	794.579	990.657	2.823.560	748.278	458.749	298.903	1.505.930	655.819	736.157	1.069.238	2.461.214	10.694.832
København - Ringsted	261.196	69.676	137.918	468.790	93.761	50.678	82.192	226.631	53.682	33.680	20.788	108.150	52.921	60.983	92.674	206.578	1.010.149
Odense - Fredericia	221.151	49.860	66.956	337.967	82.909	137.254	1.599	221.762	1.642	0	53.851	55.493	107.487	69.484	66.015	242.986	858.208
Odense - Svendborg	50	638	0	688	25	0	0	25	0	0	0	0	76	0	0	76	789
Kolding - Padborg/Sønderborg	43.517	3.763	377	47.657	3.356	6.825	4.645	14.826	6.031	5.848	9.912	21.791	4.642	9.763	11.216	25.621	109.895
Kolding - Esbjerg	17.662	911	196	18.769	32.366	57.903	624	90.893	2.716	0	12.098	14.814	769	469	3.535	4.773	129.249
Kolding - Fredericia - Vejle	4.828	0	0	4.828	251	366	0	617	0	1.070	804	1.874	0	857	1.528	2.385	9.704
Fredericia - Struer	8.353	9.665	13.639	31.657	7.586	4.688	3.064	15.338	2.930	0	2.215	5.145	894	1.725	6.163	8.782	60.922
Fredericia - Århus	133.380	9.209	15.570	158.159	10.204	5.412	102	15.718	25	0	152	177	1.244	2.381	51.474	55.099	229.153
Århus - Ålborg	8.537	1.750	25	10.312	0	0	0	0	78	0	0	78	38	1.295	0	1.333	11.723
Ålborg - Frederikshavn	25	0	59	84	0	0	0	0	0	0	44	44	0	0	0	0	128
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	1.230.030	716.020	552.143	2.498.193	1.182.158	1.189.510	1.876.433	4.248.101	17.012.535

23.7.2 - Tabel 4

S-toget	2017														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	259	45	30	334	15	40	0	55	0	0	488	488	45	120	15	180	1.057
Hellerup - Flintholm - Ny Ellebjerg	0	15	0	15	0	0	15	15	0	0	0	0	0	0	0	0	30
Valby - Høje Taastrup	911	285	1.816	3.012	3.707	15	3.130	6.852	7.706	2.753	5.485	15.944	5.699	2.778	306	8.783	34.591
Dybølbro - Køge	36.200	5.864	17.304	59.368	21.289	0	13.448	34.737	31.411	9.698	16.560	57.669	29.505	20.374	2.296	52.175	203.949
Valby - Frederikssund	5.512	1.015	0	6.527	465	230	3.586	4.281	12.490	5.951	10.020	28.461	22.519	3.403	136	26.058	65.327
Hellerup - Klampenborg	665	334	304	1.303	212	0	136	348	363	180	440	983	1.076	392	0	1.468	4.102
Svanemøllen - Farum	0	0	195	195	513	15	120	648	783	1.268	1.140	3.191	2.601	1.598	310	4.509	8.543
Hellerup - Hillerød	44.609	7.470	23.279	75.358	37.870	1.287	34.524	73.681	51.074	38.341	16.299	105.714	27.134	40.921	9.278	77.333	332.086
S-togs strækninger i alt	88.156	15.028	42.928	146.112	64.071	1.587	54.959	120.617	103.827	58.191	50.432	212.450	88.579	69.586	12.341	170.506	649.685

## 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.

### Udbetaling 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 togpasagerer) 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	1.708	1.727	1.751	1.761	1.785	1.812	1.838	1.886	1.899	
København - Helsingør	7.737	7.923	8.127	8.281	8.480	8.645	8.729	8.978	9.115	9.310	9.600	9.681	
København - Kastrup	814	833	849	861	872	880	890	905	933	962	991	995	
København - Roskilde	6.292	6.432	6.569	6.638	6.747	6.804	6.862	6.971	7.064	7.181	7.263	7.308	
København - Kalundborg	5.796	6.015	6.162	6.253	6.357	6.409	6.460	6.596	6.696	6.799	6.863	6.913	
København - Nykøbing Falster	6.446	6.696	6.982	7.117	7.225	7.292	7.364	7.480	7.574	7.701	7.820	7.868	
Roskilde - Køge - Næstved	1.120	1.167	1.206	1.225	1.253	1.262	1.276	1.297	1.317	1.352	1.372	1.396	
København - Odense	18.745	19.577	20.396	20.711	21.104	21.404	21.660	22.106	22.681	23.103	23.502	23.707	
København - Ringsted	4.989	5.208	5.413	5.510	5.603	5.654	5.688	5.792	5.866	5.995	6.077	6.114	
Odense - Fredericia	3.977	4.074	4.169	4.241	4.290	4.317	4.345	4.408	4.469	4.526	4.560	4.580	
Odense - Svendborg	1.626	1.640	1.644	1.650	1.656	1.663	1.665	1.671	1.677	1.690	1.702	1.704	
Kolding - Padborg/Sønderborg	453	469	476	479	481	482	485	491	500	514	521	524	
Kolding - Esbjerg	1.184	1.213	1.279	1.300	1.318	1.324	1.333	1.348	1.373	1.413	1.429	1.435	
Kolding - Fredericia - Vejle	422	429	447	454	457	460	461	463	469	480	485	485	
Fredericia - Struer	790	812	832	836	848	853	860	866	874	885	896	908	
Fredericia - Århus	6.574	6.713	6.854	6.918	6.992	7.035	7.084	7.181	7.287	7.524	7.643	7.676	
Århus - Ålborg	3.818	3.857	3.890	3.912	3.938	3.963	3.972	4.015	4.087	4.180	4.222	4.239	
Ålborg - Frederikshavn	1.044	1.050	1.056	1.061	1.064	1.065	1.066	1.070	1.075	1.077	1.080	1.080	
<b>I alt</b>	<b>73.489</b>	<b>75.780</b>	<b>78.042</b>	<b>79.155</b>	<b>80.412</b>	<b>81.263</b>	<b>81.961</b>	<b>83.423</b>	<b>84.869</b>	<b>86.530</b>	<b>87.912</b>	<b>88.512</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%	71,9%	63,4%	68,2%	72,8%	71,6%	72,2%	70,2%	69,8%	78,7%	
København - Helsingør	82,4%	80,4%	79,8%	83,1%	76,9%	67,7%	71,2%	84,5%	66,8%	75,9%	73,6%	65,2%	83,7%	
København - Kastrup	82,4%	73,5%	79,5%	80,3%	74,4%	62,0%	61,9%	68,1%	64,6%	76,2%	76,8%	75,3%	83,7%	
København - Roskilde	82,4%	73,4%	70,7%	70,6%	79,2%	68,2%	73,2%	81,4%	76,1%	75,4%	74,6%	76,6%	84,5%	
København - Kalundborg	82,4%	81,8%	77,8%	79,6%	83,1%	74,3%	79,6%	86,2%	83,0%	82,8%	78,9%	79,2%	86,5%	
København - Nykøbing Falster	82,4%	83,5%	82,8%	83,2%	82,2%	80,1%	82,4%	84,0%	82,3%	78,8%	80,3%	78,6%	85,1%	
Roskilde - Køge - Næstved	82,4%	91,1%	93,1%	91,3%	86,7%	88,3%	88,1%	85,4%	90,9%	87,0%	75,2%	78,8%	84,2%	
København - Odense	82,4%	71,6%	71,8%	71,5%	80,7%	70,7%	74,3%	84,2%	76,6%	74,7%	73,9%	74,1%	84,1%	
København - Ringsted	82,4%	74,0%	72,0%	74,5%	81,7%	73,3%	77,8%	82,6%	78,5%	76,6%	76,4%	77,1%	85,0%	
Odense - Fredericia	82,4%	75,5%	80,1%	64,8%	86,9%	81,8%	84,0%	84,9%	68,5%	74,7%	77,5%	78,1%	86,6%	
Odense - Svendborg	82,4%	91,9%	92,5%	95,9%	95,7%	95,3%	94,0%	96,6%	92,4%	85,1%	89,4%	92,4%	92,5%	
Kolding - Padborg/Sønderborg	82,4%	81,9%	83,4%	75,1%	79,4%	77,5%	74,4%	64,9%	69,6%	77,0%	66,3%	76,2%	80,7%	
Kolding - Esbjerg	82,4%	83,2%	84,5%	45,1%	89,0%	87,4%	85,5%	83,5%	79,5%	85,5%	82,2%	85,1%	84,5%	
Kolding - Fredericia - Vejle	82,4%	84,4%	87,6%	82,3%	88,7%	85,4%	86,5%	86,0%	82,7%	84,3%	83,6%	82,5%	89,2%	
Fredericia - Struer	82,4%	70,0%	75,4%	78,0%	86,0%	78,7%	82,8%	83,6%	81,3%	81,8%	78,9%	75,3%	88,6%	
Fredericia - Århus	82,4%	81,8%	85,7%	81,3%	89,6%	86,3%	85,5%	88,8%	86,7%	84,0%	82,1%	81,5%	91,6%	
Århus - Ålborg	82,4%	88,1%	94,9%	93,8%	95,6%	84,7%	91,4%	93,7%	92,1%	93,3%	85,2%	90,3%	94,9%	
Ålborg - Frederikshavn	82,4%	92,4%	97,1%	95,8%	96,5%	91,5%	95,2%	96,2%	93,6%	93,1%	94,4%	96,2%	94,7%	

23.7.2 - Tabel 7

S-tog	2017												
	Antal tilmeldte	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	1.513	1.550	1.597	1.647	1.682	1.709	
Hellerup - Flintholm - Ny Ellebjerg	378	389	401	415	425	434	442	448	466	482	498	507	
Valby - Høje Tåstrup	2.047	2.085	2.118	2.132	2.163	2.192	2.215	2.252	2.308	2.357	2.405	2.439	
Dybølbro - Køge	7.033	7.207	7.334	7.426	7.521	7.572	7.639	7.756	7.894	7.986	8.078	8.154	
Valby - Frederikssund	3.785	3.847	3.902	3.943	4.002	4.047	4.093	4.164	4.221	4.305	4.355	4.405	
Hellerup - Klampenborg	262	266	269	270	274	275	276	280	282	289	290	293	
Svanemøllen - Farum	1.649	1.672	1.695	1.717	1.753	1.771	1.788	1.819	1.890	1.936	1.971	1.995	
Hellerup - Hillerød	5.059	5.234	5.358	5.449	5.601	5.668	5.737	5.842	6.036	6.230	6.345	6.410	
<b>S-togs strækninger i alt</b>	<b>21.577</b>	<b>22.091</b>	<b>22.493</b>	<b>22.789</b>	<b>23.209</b>	<b>23.446</b>	<b>23.703</b>	<b>24.111</b>	<b>24.694</b>	<b>25.232</b>	<b>25.624</b>	<b>25.912</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%	98,5%	93,5%	97,8%	94,1%	92,1%	96,1%	98,9%	98,8%	95,7%	
Hellerup - Flintholm - Ny Ellebjerg	92,3%	97,4%	96,5%	96,7%	96,8%	96,2%	96,2%	97,3%	97,1%	95,3%	96,1%	97,4%	95,0%	
Valby - Høje Tåstrup	92,3%	97,3%	87,5%	93,7%	95,9%	84,3%	89,9%	91,5%	86,0%	90,2%	95,6%	96,5%	90,0%	
Dybølbro - Køge	92,3%	93,0%	89,0%	92,4%	93,6%	87,4%	91,5%	92,8%	86,2%	91,2%	92,7%	93,5%	90,9%	
Valby - Frederikssund	92,3%	95,3%	93,5%	94,4%	95,0%	86,7%	89,6%	90,8%	82,0%	92,3%	95,6%	95,0%	89,8%	
Hellerup - Klampenborg	92,3%	94,3%	91,8%	92,9%	95,2%	91,5%	89,6%	90,9%	71,3%	89,7%	94,4%	94,2%	88,9%	
Svanemøllen - Farum	92,3%	97,8%	91,0%	95,3%	94,0%	93,6%	90,9%	91,7%	90,4%	90,7%	96,7%	94,4%	90,0%	
Hellerup - Hillerød	92,3%	93,4%	83,6%	89,6%	94,4%	80,2%	90,6%	85,1%	89,7%	87,3%	92,0%	91,9%	89,1%	