

# KVARTALS- RAPPORT

REJSETIDSGARANTI  
3. KVARTAL 2018

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 topassagerer) og 3.1.2.-3.1.5 (Kompensation uanset billettype undtagen pendler)

## Særlige forhold:

### 23.7.2 - Tabel 1

Antal sager	2018																
	jan	feb	mar	1. kvrt	apr	maj	jun	2. kvrt	jul	aug	sep	3. kvrt	okt	nov	dec	4. kvrt	Ar til dato
Antal sager i alt	2.896	3.673	6.941	13.510	2.398	4.628	6.596	13.622	4.289	4.345	3.576	12.210				0	39.342
Imødekomne anmodninger	2.824	3.586	6.760	13.170	2.276	4.499	6.429	13.204	4.165	4.227	3.457	11.829	0	0	0	0	38.205
Heraf ny billet	946	1.557	2.836	5.339	919	1.790	2.837	5.546	1.531	1.479	1.434	4.444					15.329
Heraf kontant kompensation	1.878	2.029	3.924	7.831	1.357	2.709	3.592	7.658	2.634	2.748	2.005	7.385					22.874
- heraf antal med 25 % kontant kompensation	432	1.172	2.759	4.363	1.040	1.835	3.036	5.911	1.740	1.654	1.531	4.925					15.199
- heraf antal med 50 % kontant kompensation	638	1.450	2.389	4.477	697	1.474	2.110	4.281	1.460	1.211	1.160	3.831					12.589
- heraf antal med 75 % kontant kompensation	220	351	776	1.347	187	397	420	1.004	340	440	225	1.005					3.356
- heraf antal med 100 % kontant kompensation	577	489	816	1.882	424	832	673	1.929	585	842	479	1.906					5.717
- heraf utilstrækkelige kundeoplysninger <sup>1</sup>	0	0	0	0	4	1	0	5	0	1	0	1					6
Afslag	70	80	174	324	111	124	151	386	109	92	120	321					1.031
Øvrige <sup>2</sup>	2	7	7	16	11	5	16	32	15	26	19	60					

### 23.7.2 - Tabel 2

DSB Udbetaling (kr.)	2018																
	jan	feb	mar	1. kvrt	apr	maj	jun	2. kvrt	jul	aug	sep	3. kvrt	okt	nov	dec	4. kvrt	Ar til dato
Nye billetter, pris	196.001	304.693	588.990	1.089.683	201.114	397.919	598.966	1.197.999	316.141	321.107	304.994	942.242				0	3.229.924
Kontant kompensation i alt	404.795	359.444	698.894	1.463.133	234.854	500.748	569.080	1.304.682	456.014	520.087	539.762	1.315.863				0	4.083.678
heraf 25 % kontant kompensation	35.846	38.251	98.226	172.323	41.292	69.132	105.462	215.885	71.983	74.566	56.108	202.656				0	590.864
heraf 50 % kontant kompensation	112.861	151.746	253.221	517.829	69.386	149.928	225.746	445.060	156.030	134.770	126.580	417.380				0	1.380.269
heraf 75 % kontant kompensation	52.788	56.765	127.650	237.202	30.050	68.330	73.574	171.953	61.060	82.177	39.818	183.055				0	592.210
heraf 100 % kontant kompensation	203.300	112.681	219.798	535.779	93.415	213.108	164.299	470.822	166.942	228.554	117.256	512.752				0	1.519.352
Øvrige <sup>2</sup>	0	0	0	0	712	250	0	962	0	20	0	20				0	982
<b>I alt udbetalt godtgørelse</b>	<b>600.796</b>	<b>664.136</b>	<b>1.287.884</b>	<b>2.552.816</b>	<b>435.968</b>	<b>898.667</b>	<b>1.168.047</b>	<b>2.502.681</b>				<b>2.258.105</b>				<b>0</b>	<b>7.313.602</b>

## 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 regionaltogtrafikken 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	2018																
	Udbetaling (kr.)																
	jan	feb	mar	1. kvrt	apr	maj	jun	2. kvrt	jul	aug	sep	3. kvrt	okt	nov	dec	4. kvrt	År til dato
København - Malmø	51.965	12.226	9.460	73.651	41.960	20.046	70.154	132.160	118.385	63.568	36.367	218.320				0	424.131
København - Helsingør	271.247	34.523	10.218	315.988	101.057	13.707	172.041	286.805	473.336	259.020	95.236	827.592				0	1.430.385
København - Kastrup	12.214	4.160	2.909	19.283	14.427	3.939	16.302	34.668	30.793	16.109	14.017	60.919				0	114.870
København - Roskilde	64.312	15.750	16.617	96.679	151.940	45.866	108.608	306.414	1.462.834	136.706	86.600	1.686.140				0	2.089.233
København - Kalundborg	23.599	9.133	50.557	83.289	101.011	13.354	34.948	149.313	1.321.095	54.003	36.752	1.411.850				0	1.644.452
København - Nykøbing Falster	31.052	3.202	1.292	35.546	82.421	9.727	20.181	112.329	1.658.713	159.426	92.130	1.910.269				0	2.058.144
Roskilde - Køge - Næstved	8.492	393	50	8.935	0	230	128	358	207.199	14.794	3.579	225.572				0	234.865
København - Odense	617.869	173.924	95.580	887.373	1.193.353	198.037	701.585	2.092.975	1.371.961	717.676	522.908	2.612.545				0	5.592.893
København - Ringsted	47.878	9.375	6.152	63.405	126.612	28.807	85.581	241.000	1.278.378	101.201	60.738	1.440.317				0	1.744.722
Odense - Fredericia	33.656	2.181	7.250	43.087	107.400	1.122	19.331	127.853	176.120	130.053	65.293	371.466				0	542.406
Odense - Svendborg	0	0	0	0	0	0	592	592	8.076	7.970	102	16.148				0	16.740
Kolding - Padborg/Sønderborg	5.605	2.496	12.061	20.162	11.254	1.854	4.958	18.066	28.469	19.025	25.415	72.909				0	111.137
Kolding - Esbjerg	1.493	441	4.954	6.888	5.909	71	7.776	13.756	53.683	27.501	20.079	101.263				0	121.907
Kolding - Fredericia - Vejle	618	50	50	718	803	0	1.151	1.954	8.105	5.585	6.315	20.005				0	22.677
Fredericia - Struer	4.471	328	0	4.799	817	84	0	901	609	355	2.274	3.238				0	8.938
Fredericia - Århus	9.133	1.706	223	11.062	60	0	1.241	1.301	30.366	26.455	9.024	65.845				0	78.208
Århus - Ålborg	233	0	0	233	39.056	6.604	3.116	48.776	32.433	6.653	111	39.197				0	88.206
Ålborg - Frederikshavn	0	0	0	0	478	0	0	478	175	73	685	933				0	1.411
<b>Talt</b>	<b>1.183.837</b>	<b>269.888</b>	<b>217.373</b>	<b>1.671.098</b>	<b>1.978.558</b>	<b>343.448</b>	<b>1.247.693</b>	<b>3.569.699</b>	<b>8.260.730</b>	<b>1.746.173</b>	<b>1.077.625</b>	<b>11.084.528</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>16.325.325</b>

### 23.7.2 - Tabel 4

S-tog	2018																
	Udbetaling (kr.)																
	jan	feb	mar	1. kvrt	apr	maj	jun	2. kvrt	jul	aug	sep	3. kvrt	okt	nov	dec	4. kvrt	År til dato
Valby - Nørreport - Hellerup	180	95	60	335	60	15	30	105	649	45	0	694				0	1.134
Hellerup - Flintholm - Ny Ellebjerg	0	0	0	0	0	0	0	0	0	17	0	17				0	17
Valby - Høje Taastrup	6.472	1.731	780	8.983	3.858	2.332	658	6.848	33.612	684	420	34.716				0	50.547
Dybbølsbro - Køge	33.806	6.328	2.911	43.045	15.217	521	183	15.921	6.112	12.013	914	19.039				0	78.005
Valby - Frederiksund	16.799	3.431	60	20.290	1.213	2.718	333	4.264	33.912	550	118	34.580				0	59.134
Hellerup - Klampenborg	1.709	473	663	2.845	0	47	0	47	917	175	0	1.092				0	3.984
Svanemøllen - Farum	7.909	1.174	484	9.567	4.455	2.624	315	7.394	4.572	462	128	5.162				0	22.123
Hellerup - Hillerød	71.554	10.475	1.530	83.559	18.789	3.723	1.967	24.479	57.902	3.388	625	61.915				0	169.953
<b>S-togs strækninger i alt</b>	<b>138.429</b>	<b>23.707</b>	<b>6.488</b>	<b>168.624</b>	<b>43.592</b>	<b>11.980</b>	<b>3.486</b>	<b>59.058</b>	<b>137.676</b>	<b>17.334</b>	<b>2.205</b>	<b>157.215</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>384.897</b>

## 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.

## Kontrakthenviisning:

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	2018											
	jan	feb	mar	apr	maj	jun	jul	aug	sep	okt	nov	dec
København - Malmø	1.912	1.929	1.944	1.958	1.972	1.991	2.001	2.018	2.036			
København - Helsingør	9.862	10.000	10.098	10.208	10.328	10.489	10.547	10.692	10.789			
København - Kastrup	1.024	1.044	1.061	1.070	1.074	1.088	1.091	1.100	1.106			
København - Roskilde	7.398	7.549	7.630	7.934	8.034	8.082	8.163	8.274	8.392			
København - Kalundborg	7.048	7.208	7.269	7.454	7.533	7.567	7.598	7.685	7.755			
København - Nykøbing Falster	7.985	8.148	8.219	8.392	8.457	8.497	8.548	8.610	8.677			
Roskilde - Køge - Næstved	1.418	1.446	1.465	1.511	1.527	1.534	1.543	1.573	1.591			
København - Odense	24.114	24.758	25.059	25.467	25.742	25.875	26.046	26.400	26.790			
København - Ringsted	6.204	6.309	6.363	6.529	6.578	6.598	6.644	6.707	6.757			
Odense - Fredericia	4.627	4.766	4.816	4.994	5.042	5.075	5.100	5.172	5.265			
Odense - Svendborg	1.712	1.717	1.729	1.766	1.777	1.789	1.792	1.813	1.830			
Kolding - Padborg/Sønderborg	531	537	543	560	563	568	575	585	596			
Kolding - Esbjerg	1.446	1.491	1.507	1.555	1.601	1.614	1.623	1.642	1.670			
Kolding - Fredericia - Vejle	488	494	499	510	514	517	521	530	537			
Fredericia - Struer	931	946	966	989	996	1.001	1.016	1.034	1.050			
Fredericia - Århus	7.817	7.944	8.089	8.421	8.490	8.541	8.609	8.695	8.788			
Århus - Ålborg	4.291	4.375	4.445	4.618	4.681	4.718	4.730	4.774	4.875			
Ålborg - Frederikshavn	1.083	1.084	1.085	1.085	1.087	1.087	1.087	1.091	1.095			
<b>I alt</b>	<b>89.891</b>	<b>91.745</b>	<b>92.787</b>	<b>95.021</b>	<b>95.996</b>	<b>96.631</b>	<b>97.234</b>	<b>98.395</b>	<b>99.599</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

23.7.2 - Tabel 6

Fjern- og regionaltog Kunderettidighed pr. strækning	Grundlag	2018											
		jan	feb	mar	apr	maj	jun	jul	aug	sep	okt	nov	dec
København - Malmø	82,9%	80,5%	79,8%	74,7%	72,8%	57,1%	56,8%	71,5%	66,9%	77,5%			
København - Helsingør	82,9%	87,7%	82,0%	82,7%	79,5%	65,4%	65,3%	100,0%	72,7%	80,9%			
København - Kastrup	82,9%	85,8%	82,2%	78,0%	76,6%	63,3%	60,3%	68,2%	65,8%	78,8%			
København - Roskilde	82,9%	85,3%	75,4%	75,4%	79,7%	68,3%	72,3%	76,6%	77,3%	78,8%			
København - Kalundborg	82,9%	82,6%	74,1%	81,1%	83,3%	74,4%	76,9%	83,4%	82,4%	84,3%			
København - Nykøbing Falster	82,9%	86,2%	82,6%	80,2%	84,7%	77,4%	73,4%	79,9%	80,6%	86,0%			
Roskilde - Køge - Næstved	82,9%	89,7%	86,1%	87,9%	91,8%	84,8%	83,0%	78,0%	85,9%	81,8%			
København - Odense	82,9%	88,5%	75,1%	77,1%	80,0%	68,6%	73,1%	74,0%	76,6%	77,4%			
København - Ringsted	82,9%	88,4%	76,7%	77,4%	80,8%	70,0%	74,6%	77,8%	79,0%	80,7%			
Odense - Fredericia	82,9%	88,3%	73,4%	82,9%	84,9%	65,5%	59,4%	67,4%	70,2%	66,5%			
Odense - Svendborg	82,9%	87,9%	92,6%	88,8%	88,9%	81,2%	69,1%	92,6%	92,9%	81,7%			
Kolding - Padborg/Sønderborg	82,9%	76,6%	75,3%	78,4%	77,7%	51,7%	55,6%	53,0%	53,2%	69,8%			
Kolding - Esbjerg	82,9%	90,4%	74,2%	89,8%	87,5%	63,1%	69,7%	71,2%	64,7%	71,0%			
Kolding - Fredericia - Vejle	82,9%	87,5%	82,1%	89,4%	86,8%	73,8%	72,4%	70,9%	71,6%	76,7%			
Fredericia - Struer	82,9%	89,0%	86,2%	91,5%	94,8%	87,0%	82,9%	87,7%	76,2%	74,7%			
Fredericia - Århus	82,9%	90,4%	83,6%	90,5%	88,9%	80,9%	80,2%	81,0%	82,0%	78,8%			
Århus - Ålborg	82,9%	91,8%	83,7%	80,9%	79,9%	82,0%	80,5%	90,7%	90,0%	92,9%			
Ålborg - Frederikshavn	82,9%	95,5%	87,6%	88,8%	92,3%	85,8%	85,6%	86,4%	84,6%	98,0%			

23.7.2 - Tabel 7

S-tog Antal tilmeldte	2018											
	jan	feb	mar	apr	maj	jun	jul	aug	sep	okt	nov	dec
Valby - Nørreport - Hellerup	1.755	1.813	1.847	1.869	1.885	1.894	1.910	1.929	1.953			
Hellerup - Flintholm - Ny Ellebjerg	523	538	547	553	558	566	570	576	584			
Valby - Høje Tåstrup	2.487	2.527	2.553	2.598	2.610	2.634	2.665	2.703	2.731			
Dybølsbro - Køge	8.277	8.404	8.467	8.578	8.631	8.703	8.765	8.826	8.889			
Valby - Frederikssund	4.484	4.559	4.615	4.702	4.741	4.769	4.785	4.831	4.890			
Hellerup - Klampenborg	299	303	306	310	310	311	312	314	316			
Svanemøllen - Farum	2.044	2.074	2.103	2.114	2.127	2.143	2.162	2.183	2.204			
Hellerup - Hillerød	6.557	6.672	6.729	6.795	6.826	6.858	6.903	6.953	7.021			
<b>S-togs strækninger i alt</b>	<b>26.426</b>	<b>26.890</b>	<b>27.167</b>	<b>27.519</b>	<b>27.688</b>	<b>27.878</b>	<b>28.072</b>	<b>28.315</b>	<b>28.588</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

23.7.2 - Tabel 8

S-tog Kunderettidighed pr. strækning	Grundlag	2018											
		jan	feb	mar	apr	maj	jun	jul	aug	sep	okt	nov	dec
Valby - Nørreport - Hellerup	92,3%	98,3%	97,9%	98,4%	96,6%	97,1%	98,8%	98,9%	98,1%	97,5%			
Hellerup - Flintholm - Ny Ellebjerg	92,3%	97,0%	95,2%	97,7%	97,6%	96,6%	97,7%	98,9%	98,5%	96,4%			
Valby - Høje Tåstrup	92,3%	93,7%	93,1%	93,8%	85,1%	84,9%	96,1%	96,0%	94,4%	94,2%			
Dybølsbro - Køge	92,3%	94,9%	91,4%	95,3%	93,8%	92,9%	91,4%	95,6%	96,4%	94,3%			
Valby - Frederikssund	92,3%	95,8%	95,3%	94,3%	88,4%	88,7%	92,9%	94,9%	93,0%	94,9%			
Hellerup - Klampenborg	92,3%	95,1%	94,8%	95,5%	91,2%	88,7%	96,5%	95,6%	94,1%	92,7%			
Svanemøllen - Farum	92,3%	94,2%	91,2%	93,3%	91,6%	90,2%	93,4%	97,4%	96,7%	93,6%			
Hellerup - Hillerød	92,3%	93,2%	92,4%	93,4%	90,4%	89,0%	93,2%	93,7%	95,3%	93,3%			