

KVARTALS- RAPPORT

REJSETIDSGARANTI
4. 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 & Toget Årskort.

Kontrakt henvisning:

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

Særlige forhold:

23.7.2 - Tabel 1	2018														4. kvrt	År til dato	
	Antal sager				2018												
	jan	feb	mar	1. kvrt	apr	maj	jun	2. kvrt	jul	aug	sep	3. kvrt	okt	nov	dec		
Antal sager i alt	2.895	3.673	6.941	13.509	2.398	4.628	6.596	13.622	4.289	4.343	3.570	12.202	3.120	3.641	3.361	10.122	49.455
Imødekomne anmodninger	2.824	3.586	6.760	13.170	2.276	4.499	6.429	13.204	4.165	4.226	3.437	11.828	3.000	3.522	3.220	9.742	47.944
- 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	1.309	1.683	1.417	4.409	19.738
- Heraf kontant kompensation	1.878	2.029	3.924	7.831	1.357	2.709	3.592	7.658	2.634	2.747	2.003	7.384	1.691	1.839	1.803	5.333	28.206
- heraf antal med 25 % kontant kompensation	433	479	1.188	2.100	459	829	1.307	2.595	842	816	675	2.333	610	677	388	1.675	8.703
- heraf antal med 50 % kontant kompensation	642	934	1.532	3.108	440	943	1.399	2.782	1.007	854	769	2.630	731	755	439	1.925	10.445
- heraf antal med 75 % kontant kompensation	220	242	542	1.004	128	277	320	725	276	357	170	803	124	93	111	328	2.860
- heraf antal med 100 % kontant kompensation	585	374	660	1.617	325	659	566	1.550	508	716	388	1.612	222	314	862	1.398	6.177
- heraf utilstrækkelige kundeoplysninger ¹	0	0	0	0	4	1	0	5	0	1	0	1	3	0	0	3	9
Afslag	69	80	174	323	111	124	151	386	109	92	120	321	109	117	141	367	1.397
Øvrige ²	2	7	7	16	11	5	16	32	15	25	13	53	11	2	0	13	114

23.7.2 - Tabel 2	2018														4. kvrt	År til dato	
	DSB																
	jan	feb	mar	1. kvrt	apr	maj	jun	2. kvrt	jul	aug	sep	3. kvrt	okt	nov	dec		
Udbetaling (kr.)																	
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	291.734	308.333	267.638	867.705	4.097.629
Kontant kompensation i alt	404.795	359.444	698.894	1.463.133	234.854	500.748	569.080	1.304.682	456.014	519.311	339.762	1.315.087	271.372	248.532	398.908	918.811	5.001.713
- 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	50.290	55.018	35.085	140.393	731.257
- 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	121.349	100.526	68.199	290.074	1.670.343
- 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	31.031	18.425	21.096	70.553	662.762
- heraf 100 % kontant kompensation	203.300	112.681	219.798	535.779	93.415	213.108	164.299	470.822	166.942	227.778	117.256	511.976	67.726	74.561	274.529	416.816	1.935.392
Øvrige ²	0	0	0	0	712	250	0	962	0	20	0	20	976	0	0	976	1.958
I alt udbetalt godtgørelse	600.796	664.136	1.287.884	2.552.816	435.968	898.667	1.168.047	2.502.681	772.155	840.417	644.756	2.257.329	563.106	556.864	666.546	1.786.516	9.099.342

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.

Kontrakthenvisning:

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

23.7.2 - Tabel 3		2018																
Fjern- og regionaltog		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		51.965	12.226	9.460	73.651	41.960	20.046	70.154	132.160	118.385	63.568	36.367	218.320	31.558	39.368	59.273	130.199	554.330
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	99.211	124.155	289.602	512.968	1.943.353
København - Kastrop		12.214	4.160	2.909	19.283	14.427	3.939	16.302	34.668	30.793	16.109	14.017	60.919	10.729	7.361	28.347	46.437	161.307
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	78.041	90.109	239.993	408.143	2.497.376
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	18.508	25.084	103.062	146.654	1.791.106
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	36.963	8.367	37.521	82.851	2.140.995
Roskilde - Køge - Næstved		8.492	393	50	8.935	0	230	128	358	207.199	14.794	3.579	225.572	1.893	8.896	19.137	29.926	264.791
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	486.064	753.790	1.236.139	2.475.993	8.068.886
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	45.933	47.984	118.061	211.978	1.956.700
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	94.300	149.209	100.914	344.423	886.829
Odense - Svendborg		0	0	0	0	0	0	592	592	8.076	7.970	102	16.148	449	936	6.356	7.741	24.481
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	14.283	20.481	16.771	51.535	162.672
Kolding - Esbjerg		1.493	441	4.954	6.888	5.909	71	7.776	13.756	53.683	27.501	20.079	101.263	25.758	39.139	8.755	73.652	195.559
Kolding - Fredericia - Vejle		618	50	50	718	803	0	1.151	1.954	8.105	5.585	6.315	20.005	3.988	6.966	2.636	13.590	36.267
Fredericia - Struer		4.471	328	0	4.799	817	84	0	901	609	355	2.274	3.238	6.419	10.727	11.522	28.668	37.606
Fredericia - Århus		9.133	1.706	223	11.062	60	0	1.241	1.301	30.366	26.455	9.024	65.845	24.301	35.151	26.692	86.144	164.352
Århus - Ålborg		233	0	0	233	39.056	6.604	3.116	48.776	32.433	6.653	111	39.197	140	42	12.597	12.779	100.985
Ålborg - Frederikshavn		0	0	0	0	478	0	0	478	175	73	685	933	0	1.288	840	2.128	3.539
I alt		1.183.837	269.888	217.373	1.671.098	1.978.558	343.448	1.247.693	3.569.699	8.260.730	1.746.173	1.077.625	11.084.528	978.538	1.369.053	2.318.218	4.665.809	20.991.134

23.7.2 - Tabel 4		2018																
S-tog		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		180	95	60	335	60	15	30	105	649	45	0	694	0	17	110	127	1.261
Hellerup - Flintholm - Ny Ellebjerg		0	0	0	0	0	0	0	0	0	17	0	17	0	0	663	663	680
Valby - Høje Taastrup		6.472	1.731	780	8.983	3.858	2.332	658	6.848	33.612	684	420	34.716	0	961	12.142	13.103	63.560
Dybbølsbro - Køge		33.806	6.328	2.911	43.045	15.217	521	183	15.921	6.112	12.013	914	19.039	939	2.255	117.294	120.488	198.493
Valby - Frederikssund		16.799	3.431	60	20.290	1.213	2.718	333	4.264	33.912	550	118	34.580	1.111	403	34.745	36.259	95.393
Hellerup - Klampenborg		1.709	473	663	2.845	0	47	0	47	917	175	0	1.092	30	180	1.145	1.355	5.339
Svanemøllen - Farum		7.909	1.174	484	9.567	4.455	2.624	315	7.394	4.572	462	128	5.162	158	240	8.515	8.913	31.036
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	736	13.552	73.639	87.927	257.880
S-togs strækninger i alt		138.429	23.707	6.488	168.624	43.592	11.980	3.486	59.058	137.676	17.334	2.205	157.215	2.974	17.608	248.253	268.835	653.732

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 forse majeure hændelser.

Kontrakthensvisning:

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

23.7.2 - Tabel 5

Fjern- og regionaltog	2018											
	jan	feb	mar	apr	maj	jun	jul	aug	sep	okt	nov	dec
Antal tilmeldte pr. strækning												
København - Malmø	1.912	1.929	1.944	1.958	1.972	1.991	2.001	2.018	2.036	2.053	2.068	2.080
København - Helsingør	9.862	10.000	10.098	10.208	10.328	10.489	10.547	10.692	10.789	10.884	11.051	11.123
København - Kastrup	1.024	1.044	1.061	1.070	1.074	1.088	1.091	1.100	1.106	1.118	1.133	1.144
København - Roskilde	7.398	7.549	7.630	7.934	8.034	8.082	8.163	8.274	8.392	8.492	8.650	8.697
København - Kalundborg	7.048	7.208	7.269	7.454	7.533	7.567	7.598	7.685	7.755	7.820	7.903	7.933
København - Nykøbing Falster	7.985	8.148	8.219	8.392	8.457	8.497	8.548	8.610	8.677	8.718	8.792	8.810
Roskilde - Køge - Næstved	1.418	1.446	1.465	1.511	1.527	1.534	1.543	1.573	1.591	1.610	1.633	1.651
København - Odense	24.114	24.758	25.059	25.467	25.742	25.875	26.046	26.400	26.790	27.042	27.469	27.601
København - Ringsted	6.204	6.309	6.363	6.529	6.578	6.598	6.644	6.707	6.757	6.790	6.842	6.866
Odense - Fredericia	4.627	4.766	4.816	4.994	5.042	5.075	5.100	5.172	5.265	5.305	5.392	5.413
Odense - Svendborg	1.712	1.717	1.729	1.766	1.777	1.789	1.792	1.813	1.830	1.841	1.862	1.868
Kolding - Padborg/Sønderborg	531	537	543	560	563	568	575	585	596	600	610	613
Kolding - Esbjerg	1.446	1.491	1.507	1.555	1.601	1.614	1.623	1.642	1.670	1.682	1.702	1.709
Kolding - Fredericia - Vejle	488	494	499	510	514	517	521	530	537	544	551	554
Fredericia - Struer	931	946	966	989	996	1.001	1.016	1.034	1.050	1.058	1.076	1.083
Fredericia - Århus	7.817	7.944	8.089	8.421	8.490	8.541	8.609	8.695	8.788	8.872	9.004	9.029
Århus - Alborg	4.291	4.375	4.445	4.618	4.681	4.718	4.730	4.774	4.875	4.919	4.960	4.972
Ålborg - Frederikshavn	1.083	1.084	1.085	1.085	1.087	1.087	1.087	1.091	1.095	1.096	1.096	1.097
Talt	89.891	91.745	92.787	95.021	95.996	96.631	97.234	98.395	99.599	100.444	101.794	102.243

23.7.2 - Tabel 6

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%	77,1%	76,2%	71,9%	75,7%
København - Helsingør	82,9%	87,7%	82,0%	82,7%	79,5%	65,4%	65,3%	100,0%	72,7%	80,9%	77,1%	72,3%	82,6%
København - Kastrup	82,9%	85,8%	82,2%	78,0%	76,6%	63,3%	60,3%	68,2%	65,8%	78,8%	78,1%	74,1%	78,6%
København - Roskilde	82,9%	85,3%	75,4%	75,4%	79,7%	68,3%	72,3%	76,6%	77,3%	78,8%	80,8%	71,6%	84,6%
København - Kalundborg	82,9%	82,6%	74,1%	81,1%	83,3%	74,4%	76,9%	83,4%	82,4%	84,3%	83,2%	76,0%	86,1%
København - Nykøbing Falster	82,9%	86,2%	82,6%	80,2%	84,7%	77,4%	73,4%	79,9%	80,6%	86,0%	85,4%	80,3%	89,6%
Roskilde - Køge - Næstved	82,9%	89,7%	86,1%	87,9%	91,8%	84,8%	83,0%	78,0%	85,9%	81,8%	81,9%	73,3%	86,9%
København - Odense	82,9%	88,5%	75,1%	77,1%	80,0%	68,6%	73,1%	74,0%	76,6%	77,4%	80,5%	72,1%	85,6%
København - Ringsted	82,9%	88,4%	76,7%	77,4%	80,8%	70,0%	74,6%	77,8%	79,0%	80,7%	82,1%	74,4%	85,2%
Odense - Fredericia	82,9%	88,3%	73,4%	82,9%	84,9%	65,5%	59,4%	67,4%	70,2%	66,5%	78,5%	75,2%	91,2%
Odense - Svendborg	82,9%	87,9%	92,6%	88,8%	88,9%	81,2%	69,1%	92,6%	92,9%	81,7%	84,1%	83,2%	86,1%
Kolding - Padborg/Sønderborg	82,9%	76,6%	75,3%	78,4%	77,7%	51,7%	55,6%	53,0%	53,2%	69,8%	71,0%	71,5%	84,7%
Kolding - Esbjerg	82,9%	90,4%	74,2%	89,8%	87,5%	63,1%	69,7%	71,2%	64,7%	71,0%	79,2%	83,0%	94,1%
Kolding - Fredericia - Vejle	82,9%	87,5%	82,1%	89,4%	86,8%	73,8%	72,4%	70,9%	71,6%	76,7%	82,1%	79,8%	92,7%
Fredericia - Struer	82,9%	89,0%	86,2%	91,5%	94,8%	87,0%	82,9%	87,7%	76,2%	74,7%	74,2%	76,0%	91,9%
Fredericia - Århus	82,9%	90,4%	83,6%	90,5%	88,9%	80,9%	80,2%	81,0%	82,0%	78,8%	85,3%	80,9%	93,8%
Århus - Alborg	82,9%	91,8%	83,7%	80,9%	79,9%	82,0%	80,5%	90,7%	90,0%	92,9%	90,7%	92,8%	94,5%
Ålborg - Frederikshavn	82,9%	95,5%	87,6%	88,8%	92,3%	85,8%	85,6%	86,4%	84,6%	98,0%	76,8%	95,4%	95,3%

23.7.2 - Tabel 7

S-tog	2018											
	jan	feb	mar	apr	maj	jun	jul	aug	sep	okt	nov	dec
Antal tilmeldte												
Valby - Nørreport - Hellerup	1.755	1.813	1.847	1.869	1.885	1.894	1.910	1.929	1.953	1.991	2.036	2.056
Hellerup - Flintholm - Ny Ellebjerg	523	538	547	553	558	566	570	576	584	604	615	629
Valby - Høje Tåstrup	2.487	2.527	2.553	2.598	2.610	2.634	2.665	2.703	2.731	2.760	2.818	2.854
Dybølbro - Køge	8.277	8.404	8.467	8.578	8.631	8.703	8.765	8.826	8.889	8.946	9.129	9.238
Valby - Frederikssund	4.484	4.559	4.615	4.702	4.741	4.769	4.785	4.831	4.890	4.948	5.048	5.090
Hellerup - Klampenborg	299	303	306	310	310	311	312	314	316	321	326	328
Svanemøllen - Farum	2.044	2.074	2.103	2.114	2.127	2.143	2.162	2.183	2.204	2.232	2.287	2.321
Hellerup - Hillerød	6.557	6.672	6.729	6.795	6.826	6.858	6.903	6.953	7.021	7.125	7.271	7.364
S-togs strækninger i alt	26.426	26.890	27.167	27.519	27.688	27.878	28.072	28.315	28.588	28.927	29.530	29.880

23.7.2 - Tabel 8

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%	96,6%	94,1%	96,7%
Hellerup - Flintholm - Ny Ellebjerg	92,3%	97,0%	95,2%	97,7%	97,6%	96,6%	97,7%	98,9%	98,5%	96,4%	95,5%	90,7%	92,9%
Valby - Høje Tåstrup	92,3%	93,7%	93,1%	93,8%	85,1%	84,9%	96,1%	96,0%	94,4%	94,2%	92,0%	86,7%	90,3%
Dybølbro - Køge	92,3%	94,9%	91,4%	95,3%	93,8%	92,9%	91,4%	95,6%	96,4%	94,3%	92,9%	79,2%	91,1%
Valby - Frederikssund	92,3%	95,8%	95,3%	94,3%	88,4%	88,7%	92,9%	94,9%	93,0%	94,9%	92,4%	83,5%	86,1%
Hellerup - Klampenborg	92,3%	95,1%	94,8%	95,5%	91,2%	88,7%	96,5%	95,6%	94,1%	92,7%	91,1%	82,4%	88,1%
Svanemøllen - Farum	92,3%	94,2%	91,2%	93,3%	91,6%	90,2%	93,4%	97,4%	96,7%	93,6%	93,6%	84,5%	91,1%
Hellerup - Hillerød	92,3%	95,2%	92,4%	93,4%	90,4%	89,0%	93,2%	93,7%	95,3%	93,3%	91,4%	84,9%	90,1%