

# KVARTALS- RAPPORT

REJSETIDSGARANTI  
2. 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 regionaltog i Danmark med alle typer kontantbillet, klippekort, rejsekort eller Bus & Tog Årskort.

## Kontrakt henvisning:

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	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	2.865	3.642	6.899	13.406	2.329	4.555	6.484	13.368				0				0	26.774
Imødekomne anmodninger	2.795	3.562	6.725	13.082	2.285	4.432	6.336	13.053	0	0	0	0	0	0	0	0	26.135
- heraf ny billet	944	1.550	2.829	5.323	907	1.776	2.829	5.512									10.835
- heraf kontant kompensation	1.851	2.012	3.896	7.759	1.311	2.656	3.507	7.474									15.233
- heraf antal med 25 % kontant kompensation	431	478	1.186	2.095	450	821	1.294	2.565									4.660
- heraf antal med 50 % kontant kompensation	630	925	1.521	3.076	422	922	1.373	2.717									5.793
- heraf antal med 75 % kontant kompensation	217	241	538	996	127	272	310	709									1.705
- heraf antal med 100 % kontant kompensation	573	368	649	1.590	311	641	530	1.482									3.072
- heraf utilstrækkelige kundeoplysninger <sup>1</sup>	0	0	0	0	4	1	0	5									5
Afslag	70	80	174	324	111	123	148	382				0					706
Øvrige <sup>2</sup>	2	7	8	17	14	0	0	14									

23.7.2 - Tabel 2

DSB	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	397.702	598.966	1.197.782				0				0	2.287.682
Kontant kompensation i alt	398.096	359.444	691.638	1.449.178	237.949	489.629	560.285	1.287.863									2.767.815
- heraf 25 % kontant kompensation	35.829	38.251	97.931	172.011	41.453	68.784	104.489	214.726				0				0	388.208
- heraf 50 % kontant kompensation	109.071	151.746	251.386	512.204	69.442	146.024	224.243	439.709				0				0	962.889
- heraf 75 % kontant kompensation	52.128	56.765	126.315	235.207	30.050	66.395	73.291	169.735				0				0	409.155
- heraf 100 % kontant kompensation	201.068	112.681	216.007	529.756	96.293	208.426	158.262	462.981				0				0	1.006.601
Øvrige <sup>2</sup>	0	0	0	0	712	0	0	712				0				0	962
I alt udbetalt godtgørelse	594.097	664.136	1.280.628	2.538.861	439.063	887.331	1.159.251	2.485.645				0				0	5.055.497

## 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, Erhvervskort, 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					0				0	341.468
København - Helsingør	271.247	34.523	10.218	315.988	101.057	13.707	172.041	286.805					0				0	1.033.545
København - Kastrup	12.214	4.160	2.909	19.283	14.427	3.939	16.302	34.668					0				0	91.600
København - Roskilde	64.312	15.750	16.617	96.679	151.940	45.866	108.608	306.414					0				0	697.578
København - Kalundborg	23.599	9.133	50.557	83.289	101.011	13.354	34.948	149.313					0				0	430.256
København - Nykøbing Falster	31.052	3.202	1.292	35.546	82.421	9.727	20.181	112.329					0				0	275.569
Roskilde - Køge - Næstved	8.492	393	50	8.935	0	230	128	358					0				0	18.458
København - Odense	617.869	173.924	95.580	887.373	1.193.353	198.037	701.585	2.092.975					0				0	5.259.111
København - Ringsted	47.878	9.375	6.152	63.405	126.612	28.807	85.581	241.000					0				0	523.229
Odense - Fredericia	33.656	2.181	7.250	43.087	107.400	1.122	19.331	127.853					0				0	322.549
Odense - Svendborg	0	0	0	0	0	0	592	592					0				0	592
Kolding - Padborg/Sonderborg	5.605	2.496	12.061	20.162	11.254	1.854	4.958	18.066					0				0	71.498
Kolding - Esbjerg	1.493	441	4.954	6.888	5.909	71	7.776	13.756					0				0	33.512
Kolding - Fredericia - Vejle	618	50	50	718	803	0	1.151	1.954					0				0	4.193
Fredericia - Struer	4.471	328	0	4.799	817	84	0	901					0				0	11.400
Fredericia - Århus	9.133	1.706	223	11.062	60	0	1.241	1.301					0				0	23.485
Århus - Ålborg	233	0	0	233	39.056	6.604	3.116	48.776					0				0	94.902
Ålborg - Frederikshavn	0	0	0	0	478	0	0	478					0				0	956
<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>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>9.233.901</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 - Nørrebro - Hellerup	180	95	60	335	60	15	30	105					0				0	850
Hellerup - Flintholm - Ny Ellebjerg	0	0	0	0	0	0	0	0					0				0	0
Valby - Høje Taastrup	6.472	1.731	780	8.983	3.858	2.332	658	6.848					0				0	31.004
Dybbølsbro - Køge	33.806	6.328	2.911	43.045	15.217	521	183	15.921					0				0	117.749
Valby - Frederikssund	16.799	3.431	60	20.290	1.213	2.718	333	4.264					0				0	48.775
Hellerup - Klampenborg	1.709	473	663	2.845	0	47	0	47					0				0	5.784
Svanemøllen - Farum	7.909	1.174	484	9.567	4.455	2.624	315	7.394					0				0	33.607
Hellerup - Hillerød	71.554	10.475	1.530	83.559	18.789	3.723	1.967	24.479					0				0	214.109
<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>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>451.878</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.

### 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 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 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 regionaltoget		2018											
Antal tilmeldte pr. strækning		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						
København - Helsingør		9.862	10.000	10.098	10.208	10.328	10.489						
København - Kastrup		1.024	1.044	1.061	1.070	1.074	1.088						
København - Roskilde		7.398	7.549	7.630	7.934	8.034	8.082						
København - Kalundborg		7.048	7.208	7.269	7.454	7.533	7.567						
København - Nykøbing Falster		7.985	8.148	8.219	8.392	8.457	8.497						
Roskilde - Køge - Næstved		1.418	1.446	1.465	1.511	1.527	1.534						
København - Odense		24.114	24.758	25.059	25.467	25.742	25.875						
København - Ringsted		6.204	6.309	6.363	6.529	6.578	6.598						
Odense - Fredericia		4.627	4.766	4.816	4.994	5.042	5.075						
Odense - Svendborg		1.712	1.717	1.729	1.766	1.777	1.789						
Kolding - Padborg/Sønderborg		531	537	543	560	563	568						
Kolding - Esbjerg		1.446	1.491	1.507	1.555	1.601	1.614						
Kolding - Fredericia - Vejle		488	494	499	510	514	517						
Fredericia - Struer		931	946	966	989	996	1.001						
Fredericia - Århus		7.817	7.944	8.089	8.421	8.490	8.541						
Århus - Ålborg		4.291	4.375	4.445	4.618	4.681	4.718						
Ålborg - Frederikshavn		1.083	1.084	1.085	1.085	1.087	1.087						
<b>Talt</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>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

23.7.2 - Tabel 6

Fjern- og regionaltoget			2018											
Kunderettidighed pr. strækning	Grundlag	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%							
København - Helsingør	82,9%	87,7%	82,0%	82,7%	79,5%	65,4%	65,3%							
København - Kastrup	82,9%	85,8%	82,2%	78,0%	76,6%	63,3%	60,3%							
København - Roskilde	82,9%	85,3%	75,4%	75,4%	79,7%	68,3%	72,3%							
København - Kalundborg	82,9%	82,6%	74,1%	81,1%	83,3%	74,4%	76,9%							
København - Nykøbing Falster	82,9%	86,2%	82,6%	80,2%	84,7%	77,4%	73,4%							
Roskilde - Køge - Næstved	82,9%	89,7%	86,1%	87,9%	91,8%	84,8%	83,0%							
København - Odense	82,9%	88,5%	75,1%	77,1%	80,0%	68,6%	73,1%							
København - Ringsted	82,9%	88,4%	76,7%	77,4%	80,8%	70,0%	74,6%							
Odense - Fredericia	82,9%	88,3%	73,4%	82,9%	84,9%	65,5%	59,4%							
Odense - Svendborg	82,9%	87,9%	92,6%	88,8%	88,9%	81,2%	69,1%							
Kolding - Padborg/Sønderborg	82,9%	76,6%	75,3%	78,4%	77,7%	51,7%	55,6%							
Kolding - Esbjerg	82,9%	90,4%	74,2%	89,8%	87,5%	63,1%	69,7%							
Kolding - Fredericia - Vejle	82,9%	87,5%	82,1%	89,4%	86,8%	73,8%	72,4%							
Fredericia - Struer	82,9%	89,0%	86,2%	91,5%	94,8%	87,0%	82,9%							
Fredericia - Århus	82,9%	90,4%	83,6%	90,5%	88,9%	80,9%	80,2%							
Århus - Ålborg	82,9%	91,8%	83,7%	80,9%	79,9%	82,0%	80,5%							
Ålborg - Frederikshavn	82,9%	95,5%	87,6%	88,8%	92,3%	85,8%	85,6%							

23.7.2 - Tabel 7

S-toget		2018											
Antal tilmeldte		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						
Hellerup - Flintholm - Ny Ellebjerg		523	538	547	553	558	566						
Valby - Høje Tåstrup		2.487	2.527	2.553	2.598	2.610	2.634						
Dybølbro - Køge		8.277	8.404	8.467	8.578	8.631	8.703						
Valby - Frederikssund		4.484	4.559	4.615	4.702	4.741	4.769						
Hellerup - Klampenborg		299	303	306	310	310	311						
Svanemøllen - Farum		2.044	2.074	2.103	2.114	2.127	2.143						
Hellerup - Hillerød		6.557	6.672	6.729	6.795	6.826	6.858						
<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>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

23.7.2 - Tabel 8

S-toget		2018											
Kunderettidighed pr. strækning	Grundlag	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%						
Hellerup - Flintholm - Ny Ellebjerg	92,3%	97,0%	95,2%	97,7%	97,6%	96,6%	97,7%						
Valby - Høje Tåstrup	92,3%	93,7%	93,1%	93,8%	85,1%	84,9%	96,1%						
Dybølbro - Køge	92,3%	94,9%	91,4%	95,3%	93,8%	92,9%	91,4%						
Valby - Frederikssund	92,3%	95,8%	95,3%	94,3%	88,4%	88,7%	92,9%						
Hellerup - Klampenborg	92,3%	95,1%	94,8%	95,5%	91,2%	88,7%	96,5%						
Svanemøllen - Farum	92,3%	94,2%	91,2%	93,3%	91,6%	90,2%	93,4%						
Hellerup - Hillerød	92,3%	93,2%	92,4%	93,4%	90,4%	89,0%	93,2%						