

KVARTALS- RAPPORT

REJSETIDSGARANTI
2. KVARTAL 2019



I HENHOLD TIL KONTRAKT MELLEM TRANSPORT- OG BOLIGMINISTERIET
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 og rejsekort.

Kontrakthenvi

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

23.7.2 - Tabel 1

Antal sager	2019														4. kv	År til dato
	jan	feb	mar	1. kv	apr	maj	jun	2. kv	jul	aug	sep	3. kv	okt	nov	dec	
Antal sager i alt	4.503	2.556	2.173	9.232	2.089	6.340	2.677	11.106								20.338
Imødekomne anmodninger	4.425	2.488	2.093	9.006	2.058	6.186	2.606	10.850								19.856
Heraf ny billet	1.890	1.263	1.000	4.153	892	2.937	1.233	5.062								9.215
Heraf kontant kompensation	2.535	1.225	1.093	4.853	1.166	3.249	1.373	5.788								10.641
- heraf antal med 25 % kontant kompensation	550	352	266	1.168	283	969	379	1.631								2.799
- heraf antal med 50 % kontant kompensation	655	418	358	1.431	399	1.063	535	1.997								3.428
- heraf antal med 75 % kontant kompensation	228	95	114	437	58	299	81	438								875
- heraf antal med 100 % kontant kompensation	1.102	360	355	1.817	426	916	378	1.720								3.537
- heraf utilstrækkelige kundeoplysninger ¹	0	0	0	0	0	0	0	0								0
Afslag ²	78	68	80	226	31	154	71	256								482
Øvrige ²	0	0	0	0	0	0	0	0					0	0	0	0

23.7.2 - Tabel 2

DSB	2019														4. kv	År til dato
	jan	feb	mar	1. kv	apr	maj	jun	2. kv	jul	aug	sep	3. kv	okt	nov	dec	
Nye billetter, pris	416.241	233.929	186.327	836.497	174.382	584.652	239.934	998.968								1.835.465
Kontant kompensation i alt	601.453	220.096	194.668	1.016.217	214.859	576.954	251.069	1.042.882								2.059.098
heraf 25 % kontant kompensation	49.379	28.640	19.135	97.154	24.251	80.646	30.641	135.538								232.692
heraf 50 % kontant kompensation	109.695	59.441	47.603	216.739	59.971	155.761	84.478	300.209								516.948
heraf 75 % kontant kompensation	60.246	21.363	21.668	103.277	13.449	62.283	18.956	94.688								197.965
heraf 100 % kontant kompensation	382.133	110.652	106.261	599.047	117.189	278.264	116.994	512.446								1.111.493
Øvrige ²	0	0	0	0	0	0	0	0								0
I alt udbetalt godtgørelse	1.017.694	454.025	380.995	1.852.714	389.241	1.161.606	491.002	2.041.850								3.894.564

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, 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	2019															
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	54.372	17.041	19.125	90.538	13.100	17.918	17.297	48.515								138.853
København - Helsingør	220.221	10.714	17.261	248.196	27.973	64.546	103.614	196.133								444.329
København - Kastrup	19.826	6.067	7.701	33.594	8.725	8.492	8.124	25.341								58.935
København - Roskilde	168.582	29.828	27.765	226.175	14.785	163.740	176.368	354.893								581.068
København - Kalundborg	84.852	3.866	1.921	90.639	457	30.747	20.058	51.262								141.901
København - Nykøbing Falster	21.385	217	25	21.627	3.866	93.680	87.376	184.922								206.549
Roskilde - Køge - Næstved	16.839	836	284	17.959	4.754	68.553	30.246	103.553								121.512
København - Odense	739.387	316.266	313.369	1.369.022	110.493	1.027.088	1.158.015	2.295.596								3.664.618
København - Ringsted	96.096	23.146	29.274	148.516	7.500	174.609	205.515	387.624								536.140
Odense - Fredericia	22.554	1.355	11.240	35.149	6.689	2.618	34.368	43.675								78.824
Odense - Svendborg	709	0	509	1.218	80	0	0	80								1.298
Kolding - Padborg/Sønderborg	5.928	359	9.083	15.370	0	1.496	4.692	6.188								21.558
Kolding - Esbjerg	313	0	0	313	0	0	774	774								1.087
Kolding - Fredericia - Vejle	836	0	505	1.341	373	0	3.157	3.530								4.871
Fredericia - Struer	4.631	1.420	0	6.051	0	0	1.171	1.171								7.222
Fredericia - Århus	3.711	504	2.505	6.720	707	50	31.801	32.558								39.278
Århus - Ålborg	57	0	0	57	0	0	0	0								57
Ålborg - Frederikshavn	0	0	0	0	50	0	0	50								50
I alt	1.460.299	411.619	440.567	2.312.485	199.552	1.653.537	1.882.576	3.735.665								6.048.150

23.7.2 - Tabel 4

S-toget	2019															
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	0	0	0	0	0	0	0	0								0
Hellerup - Flintholm - Ny Ellebjerg	1.363	15	0	1.378	0	0	15	15								1.393
Valby - Høje Taastrup	21.405	5.298	1.463	28.166	2.523	2.000	10.375	14.898								43.064
Dybbølsbro - Køge	138.438	17.610	6.534	162.582	1.875	29.116	49.425	80.416								242.998
Valby - Frederikssund	63.942	6.911	220	71.073	1.439	12.804	78.278	92.521								163.594
Hellerup - Klampenborg	2.198	191	370	2.759	0	154	535	689								3.448
Svanemøllen - Farum	20.712	1.698	186	22.596	509	1.626	3.325	5.460								28.056
Hellerup - Hillerød	99.313	19.598	10.394	129.305	3.206	41.053	85.699	129.958								259.263
S-togs strækninger i alt	347.371	51.321	19.167	417.859	9.552	86.753	227.652	323.957								741.816

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 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.

Kontrakthenvisning:

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

Særlige forhold:

23.7.2 - Tabel 5

Fjern- og regionaltoget	2019											
Antal tilmeldte pr. strækning ¹	jan	feb	mar	apr	maj	jun	jul	aug	sep	okt	nov	dec
København - Malmø	403	410	403	411	404	403						
København - Helsingør	2.787	2.863	2.870	2.960	2.925	2.829						
København - Kastrup	270	286	276	286	279	266						
København - Roskilde	2.437	2.491	2.505	2.625	2.562	2.398						
København - Kalundborg	1.827	1.852	1.850	1.875	1.829	1.732						
København - Nykøbing Falster	1.805	1.823	1.837	1.830	1.788	1.729						
Roskilde - Køge - Næstved	410	421	432	453	458	457						
København - Odense	6.913	7.013	7.086	7.336	7.365	7.272						
København - Ringsted	1.612	1.644	1.653	1.703	1.687	1.634						
Odense - Fredericia	941	968	978	978	962	901						
Odense - Svendborg	247	266	269	272	274	261						
Kolding - Padborg/Sønderborg	109	111	107	98	90	85						
Kolding - Esbjerg	301	309	311	321	311	295						
Kolding - Fredericia - Vejle	106	114	116	117	115	102						
Fredericia - Struer	153	154	147	141	140	138						
Fredericia - Århus	1.201	1.276	1.281	1.254	1.231	1.167						
Århus - Ålborg	624	641	621	596	570	526						
Ålborg - Frederikshavn	73	76	75	70	69	67						
I alt	22.219	22.718	22.817	23.326	23.059	22.262						

23.7.2 - Tabel 6

Fjern- og regionaltoget		2019											
Kunderettidighed pr. strækning	Grundlag	jan	feb	mar	apr	maj	jun	jul	aug	sep	okt	nov	dec
København - Malmø	83,4%	77,8%	79,6%	81,9%	77,2%	78,8%	63,9%						
København - Helsingør	83,4%	85,1%	82,7%	85,1%	77,2%	79,6%	66,3%						
København - Kastrup	83,4%	79,1%	80,7%	81,5%	76,1%	75,5%	64,2%						
København - Roskilde	83,4%	79,7%	88,4%	79,0%	74,7%	72,7%	67,1%						
København - Kalundborg	83,4%	86,2%	93,0%	86,1%	81,8%	83,6%	81,8%						
København - Nykøbing Falster	83,4%	85,8%	88,2%	81,3%	78,5%	78,5%	66,8%						
Roskilde - Køge - Næstved	83,4%	85,6%	89,1%	71,5%	67,0%	78,7%	86,5%						
København - Odense	83,4%	76,7%	86,9%	76,3%	73,1%	64,6%	64,3%						
København - Ringsted	83,4%	79,1%	87,8%	79,3%	66,6%	68,9%	64,2%						
Odense - Fredericia	83,4%	82,6%	83,5%	86,2%	81,9%	81,8%	79,2%						
Odense - Svendborg	83,4%	86,4%	83,4%	90,2%	87,8%	87,4%	88,2%						
Kolding - Padborg/Sønderborg	83,4%	85,7%	85,0%	87,7%	75,1%	80,3%	73,5%						
Kolding - Esbjerg	83,4%	86,3%	88,7%	88,4%	85,3%	87,4%	84,0%						
Kolding - Fredericia - Vejle	83,4%	87,1%	81,8%	87,0%	86,2%	80,1%	84,6%						
Fredericia - Struer	83,4%	87,8%	86,4%	92,5%	91,1%	81,0%	90,0%						
Fredericia - Århus	83,4%	88,1%	83,3%	87,6%	89,2%	79,2%	83,0%						
Århus - Ålborg	83,4%	91,5%	94,1%	93,6%	91,7%	88,0%	89,5%						
Ålborg - Frederikshavn	83,4%	90,3%	95,0%	94,4%	91,3%	95,2%	93,1%						

23.7.2 - Tabel 7

S-toget	2019											
Antal tilmeldte pr. strækning ¹	jan	feb	mar	apr	maj	jun	jul	aug	sep	okt	nov	dec
Valby - Nørreport - Hellerup	450	466	494	525	510	485						
Hellerup - Flintholm - Ny Ellebjerg	140	153	157	182	178	166						
Valby - Høje Tåstrup	647	671	668	724	708	669						
Dybølbro - Køge	2.012	2.050	2.120	2.350	2.328	2.235						
Valby - Frederikssund	937	999	1.036	1.246	1.291	1.261						
Hellerup - Klampenborg	57	59	62	65	69	67						
Svanemøllen - Farum	531	546	546	589	573	543						
Hellerup - Hillerød	1.812	1.851	1.872	2.028	2.049	1.995						
S-togs strækninger i alt	6.586	6.795	6.955	7.709	7.706	7.421						

23.7.2 - Tabel 8

S-tog		2019											
Kunderettidighed pr. strækning	Grundlag	jan	feb	mar	apr	maj	jun	jul	aug	sep	okt	nov	dec
Valby - Nørreport - Hellerup	92,3%	96,9%	98,2%	98,2%	94,3%	96,3%	97,1%						
Hellerup - Flintholm - Ny Ellebjerg	92,3%	96,3%	96,8%	96,8%	94,1%	94,5%	91,6%						
Valby - Høje Tåstrup	92,3%	91,1%	95,2%	95,6%	87,6%	91,3%	90,2%						
Dybølbro - Køge	92,3%	90,8%	94,2%	94,2%	87,8%	90,6%	92,5%						
Valby - Frederikssund	92,3%	93,1%	94,9%	94,6%	81,9%	87,8%	90,4%						
Hellerup - Klampenborg	92,3%	94,8%	96,5%	94,7%	90,0%	88,8%	91,5%						
Svanemøllen - Farum	92,3%	93,4%	95,7%	96,8%	88,4%	93,4%	94,1%						
Hellerup - Hillerød	92,3%	89,4%	94,6%	94,2%	81,9%	88,7%	88,2%						

Bemærkninger

1) Antal tilmeldte pr. strækning:

Antal tilmeldte pr. strækning omfatter de pendlere, der ved udgangen af kvartalet og i løbet af de forgående 182 dage har været aktive pendlere og tilmeldt rejsetidsgarantien på den specifikke pendlerstrækning. Tallet omfatter dermed også pendlere, som på grund af ferie, sporarbejder mv. ikke har været aktive pendlere på den sidste dag af kvartalet. Dermed giver tallene ikke kun et øjebliksbillede men et mere retvisende overblik.