

KVARTALS- RAPPORT

REJSETIDSGARANTI

4. 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.

Kontrakthensvisning:

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																
	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	4.503	2.556	2.173	9.232	2.089	6.340	2.677	11.106	3.813	2.596	3.728	10.137	2.382	4.765	2.146	9.293	39.768
Imødekomne anmodninger	4.425	2.488	2.093	9.006	2.058	6.186	2.606	10.850	3.736	2.570	3.641	9.947	3.151	3.365	3.328	9.844	39.647
- heraf ny billet	1.890	1.263	1.000	4.153	892	2.937	1.233	5.062	1.755	901	1.897	4.553	1.897	1.079	2.346	5.322	19.090
- heraf kontant kompensation	2.535	1.225	1.093	4.853	1.166	3.249	1.373	5.788	1.981	1.669	1.744	5.394	1.254	2.286	982	4.522	20.557
- heraf antal med 25 % kontant kompensation	550	352	266	1.168	283	969	379	1.631	800	173	630	1.603	546	663	319	1.528	5.930
- heraf antal med 50 % kontant kompensation	655	418	358	1.431	399	1.063	535	1.997	851	406	607	1.864	490	823	445	1.758	7.050
- heraf antal med 75 % kontant kompensation	228	95	114	437	58	299	81	438	85	261	116	462	76	275	48	399	1.736
- heraf antal med 100 % kontant kompensation	1.102	360	355	1.817	426	916	378	1.720	245	829	391	1.465	142	525	170	837	5.839
- heraf utilstrækkelige kundeoplysninger ¹	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Afslæg	78	68	80	226	31	154	71	256	77	26	87	190	49	133	57	239	911
Øvrige ²	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

23.7.2 - Tabel 2

DSB	2019																År til dato
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
Nye billetter, pris	416.241	233.929	186.327	836.497	174.382	584.652	239.934	998.968	325.190	143.448	365.821	834.460	224.210	475.594	195.922	895.726	3.565.651
Kontant kompensation i alt	601.453	220.096	194.668	1.016.217	214.859	576.954	251.069	1.042.882	321.235	348.560	269.897	939.692	179.417	396.305	163.432	739.154	3.737.945
heraf 25 % kontant kompensation	49.379	28.640	19.135	97.154	24.251	80.646	30.641	135.538	66.843	12.796	50.606	130.245	46.155	54.401	26.016	126.572	489.509
heraf 50 % kontant kompensation	109.695	59.441	47.603	216.739	59.971	155.761	84.478	300.209	134.828	57.818	87.332	279.978	75.201	121.143	70.438	266.781	1.063.707
heraf 75 % kontant kompensation	60.246	21.363	21.668	103.277	13.449	62.283	18.956	94.688	20.637	47.651	24.766	93.054	14.970	63.963	10.875	89.809	380.828
heraf 100 % kontant kompensation	382.133	110.652	106.261	599.047	117.189	278.264	116.994	512.446	98.928	230.295	107.192	436.415	43.091	156.798	56.103	255.992	1.803.900
Øvrige ²	0	0	0	0	0	0	0	0	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	646.426	492.008	635.718	1.774.152	403.627	871.899	359.354	1.634.880	7.303.596

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 regionaltoget	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	38.002	53.789	19.109	110.900	23.546	18.587	27.656	69.789	319.542
København - Helsingør	220.221	10.714	17.261	248.196	27.973	64.546	103.614	196.133	201.611	282.870	124.377	608.858	208.579	204.114	160.595	573.288	1.626.475
København - Kastrup	19.826	6.067	7.701	33.594	8.725	8.492	8.124	25.341	15.687	20.561	8.568	44.816	9.287	8.697	9.440	27.424	131.175
København - Roskilde	168.582	29.828	27.765	226.175	14.785	163.740	176.368	354.893	198.135	213.896	35.524	447.555	106.119	160.625	132.716	399.460	1.428.083
København - Kalundborg	84.852	3.866	1.921	90.639	457	30.747	20.058	51.262	69.214	36.330	2.312	107.856	27.835	31.474	1.081	60.390	310.147
København - Nykøbing Falster	21.885	217	25	21.627	3.866	93.680	87.376	184.922	195.171	224.183	10.663	430.017	56.805	108.699	49.356	214.858	851.424
Roskilde - Køge - Næstved	16.839	836	284	17.959	4.754	68.553	30.246	103.553	12.145	7.516	116	19.777	0	29	4.224	4.253	145.542
København - Odense	739.387	316.266	313.369	1.369.022	110.493	1.027.088	1.158.015	2.295.596	795.610	1.067.034	497.832	2.360.276	783.411	1.611.524	1.719.680	4.114.615	10.139.509
København - Ringsted	96.096	23.146	29.274	148.516	7.500	174.609	205.515	387.624	206.668	203.418	33.052	443.138	95.623	251.541	247.442	594.606	1.573.884
Odense - Fredericia	22.554	1.355	11.240	35.149	6.689	2.618	34.368	43.675	31.488	28.759	14.223	74.470	48.924	55.818	107.306	212.048	365.342
Odense - Svendborg	709	0	509	1.218	80	0	0	80	1.322	0	0	1.322	75	2.017	3.284	5.376	7.996
Kolding - Padborg/Sønderborg	5.928	359	9.083	15.370	0	1.496	4.692	6.188	4.246	11.754	5.952	21.952	6.197	5.473	2.813	14.483	57.993
Kolding - Esbjerg	313	0	0	313	0	0	774	774	2.853	949	0	3.802	788	2.170	4.532	7.490	12.379
Kolding - Fredericia - Vejle	836	0	505	1.341	373	0	3.157	3.530	1.012	25	559	1.596	2.240	2.790	2.650	7.680	14.147
Fredericia - Struer	4.631	1.420	0	6.051	0	0	1.171	1.171	1.401	30	25	1.456	0	1.354	2.746	4.100	12.778
Fredericia - Århus	3.711	504	2.505	6.720	707	50	31.801	32.558	24.012	5.524	8.695	38.231	33.615	42.093	42.937	118.645	196.154
Århus - Ålborg	57	0	0	57	0	0	0	0	508	0	0	508	0	2.473	4.248	6.721	7.286
Ålborg - Frederikshavn	0	0	0	0	50	0	0	50	0	0	0	0	0	0	152	152	202
I alt	1.460.299	411.619	440.567	2.312.485	199.552	1.653.537	1.882.576	3.735.665	1.798.885	2.156.638	761.007	4.716.530	*****	2.509.478	2.522.858	6.435.378	17.200.058

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	0	0	0	0	0	0	0	0
Hellerup - Flintholm - Ny Ellebjerg	1.363	15	0	1.378	0	0	15	15	233	1.439	643	2.315	0	572	45	617	4.325
Valby - Høje Taastrup	21.405	5.298	1.463	28.166	2.523	2.000	10.375	14.898	5.868	5.214	4.594	15.676	1.860	631	516	3.007	61.747
Dybbølsbro - Køge	138.438	17.610	6.534	162.582	1.875	29.116	49.425	80.416	20.315	3.931	15.343	39.589	39.986	30.541	3.338	73.865	356.452
Valby - Frederikssund	63.942	6.911	220	71.073	1.439	12.804	78.278	92.521	19.763	13.723	16.726	50.212	29.897	2.248	8.428	40.573	254.379
Hellerup - Klampenborg	2.198	191	370	2.759	0	154	535	689	553	540	489	1.582	967	775	460	2.202	7.232
Svanemøllen - Farum	20.712	1.698	186	22.596	509	1.626	3.325	5.460	1.394	394	1.646	3.434	501	143	210	854	32.344
Hellerup - Hillerød	99.313	19.598	10.394	129.305	3.206	41.053	85.699	129.958	42.506	44.579	9.157	96.242	14.547	35.561	23.648	73.756	429.261
S-togets strækninger i alt	347.371	51.321	19.167	417.859	9.552	86.753	227.652	323.957	90.632	69.820	48.598	209.050	87.758	70.471	36.645	194.874	1.145.740

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.

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		2019											
Antal tilmeldte pr. strækning ¹		jan	feb	mar	apr	maj	jun	jul	aug	sep	okt	nov	dec
København - Malmø		408	415	408	416	409	410	397	382	387	390	395	370
København - Helsingør		2.799	2.876	2.883	2.974	2.943	2.853	2.834	2.773	2.736	2.696	2.739	2.616
København - Kastrup		272	289	279	289	285	273	265	258	244	238	243	230
København - Roskilde		2.441	2.495	2.511	2.632	2.572	2.410	2.386	2.177	2.169	2.110	2.089	446
København - Kalundborg		1.835	1.860	1.858	1.882	1.836	1.741	1.721	1.665	1.612	1.527	1.500	1.421
København - Nykøbing Falster		1.813	1.831	1.846	1.838	1.798	1.740	1.724	1.629	1.545	1.490	1.480	1.405
Roskilde - Køge - Næstved		410	421	432	453	458	457	457	455	452	441	454	436
København - Odense		6.949	7.049	7.123	7.376	7.415	7.332	7.307	7.202	7.208	6.407	6.313	5.950
København - Ringsted		1.617	1.649	1.658	1.708	1.693	1.640	1.630	1.577	1.577	1.507	1.503	1.465
Odense - Fredericia		944	971	981	982	966	905	895	886	900	887	925	866
Odense - Svendborg		247	266	269	272	274	261	256	254	251	255	259	251
Kolding - Padborg/Sønderborg		109	111	107	98	90	85	84	79	73	67	68	68
Kolding - Esbjerg		302	310	312	322	313	298	295	277	269	264	263	234
Kolding - Fredericia - Vejle		107	115	117	118	116	103	99	100	109	112	115	113
Fredericia - Struer		154	155	148	142	141	139	138	135	135	133	142	134
Fredericia - Århus		1.205	1.280	1.285	1.259	1.236	1.172	1.162	1.122	1.078	1.076	1.090	1.024
Århus - Ålborg		625	642	623	598	572	528	522	502	495	509	521	469
Ålborg - Frederikshavn		73	76	75	70	69	67	67	73	73	69	71	64
I alt		22.310	22.811	22.915	23.429	23.186	22.414	22.239	21.546	21.313	20.178	20.170	17.562

23.7.2 - Tabel 6

Fjern- og regionaltog		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%	73,2%	75,5%	79,9%	78,1%	77,9%	82,3%
København - Helsingør	83,4%	85,1%	82,7%	85,1%	77,2%	79,6%	66,3%	79,0%	71,9%	75,6%	76,8%	78,7%	86,0%
København - Kastrup	83,4%	79,1%	80,7%	81,5%	76,1%	75,5%	64,2%	70,3%	72,2%	78,2%	77,2%	78,0%	83,0%
København - Roskilde	83,4%	79,7%	88,4%	79,0%	74,7%	72,7%	67,1%	78,3%	80,2%	73,6%	75,0%	74,2%	88,3%
København - Kalundborg	83,4%	86,2%	93,0%	86,1%	81,8%	83,6%	81,8%	85,1%	84,5%	81,0%	83,6%	83,7%	88,8%
København - Nykøbing Falster	83,4%	85,8%	88,2%	81,3%	78,5%	78,5%	66,8%	79,8%	87,3%	77,5%	79,6%	81,4%	90,6%
Roskilde - Køge - Næstved	83,4%	85,6%	89,1%	71,5%	67,0%	78,7%	86,5%	84,0%	89,9%	93,7%	84,3%	77,7%	78,8%
København - Odense	83,4%	76,7%	86,9%	76,3%	73,1%	64,6%	64,3%	73,3%	69,0%	70,7%	58,3%	67,6%	83,1%
København - Ringsted	83,4%	79,1%	87,8%	79,3%	66,6%	68,9%	64,2%	79,5%	79,8%	71,4%	63,8%	70,6%	88,0%
Odense - Fredericia	83,4%	82,6%	83,5%	86,2%	81,9%	81,8%	79,2%	88,1%	74,6%	81,4%	70,8%	72,7%	85,5%
Odense - Svendborg	83,4%	86,4%	83,4%	90,2%	87,8%	87,4%	88,2%	95,0%	90,3%	83,1%	83,2%	84,6%	89,4%
Kolding - Padborg/Sønderborg	83,4%	85,7%	85,0%	87,7%	75,1%	80,3%	73,5%	71,7%	66,5%	77,2%	76,5%	82,0%	82,8%
Kolding - Esbjerg	83,4%	86,3%	88,7%	88,4%	85,3%	87,4%	84,0%	92,9%	86,0%	88,4%	80,0%	85,2%	91,5%
Kolding - Fredericia - Vejle	83,4%	87,1%	81,8%	87,0%	86,2%	80,1%	84,6%	85,8%	79,1%	83,1%	77,1%	83,8%	89,7%
Fredericia - Struer	83,4%	87,8%	86,4%	92,5%	91,1%	81,0%	90,0%	92,4%	86,4%	88,1%	77,9%	85,9%	93,3%
Fredericia - Århus	83,4%	88,1%	83,3%	87,6%	89,2%	79,2%	83,0%	89,9%	80,0%	81,6%	77,2%	81,8%	90,0%
Århus - Ålborg	83,4%	91,5%	94,1%	93,6%	91,7%	88,0%	89,5%	94,3%	89,6%	89,4%	81,7%	87,3%	90,0%
Ålborg - Frederikshavn	83,4%	90,3%	95,0%	94,4%	91,3%	95,2%	93,1%	92,3%	89,5%	90,9%	94,5%	90,0%	93,4%

23.7.2 - Tabel 7

S-tog		2019											
Antal tilmeldte pr. strækning ¹		jan	feb	mar	apr	maj	jun	jul	aug	sep	okt	nov	dec
Valby - Nørreport - Hellerup		455	471	499	531	519	498	495	468	447	437	442	422
Hellerup - Flintholm - Ny Ellebjerg		140	153	157	182	178	166	162	161	156	158	164	153
Valby - Høje Tåstrup		652	676	674	731	718	681	677	623	593	555	546	529
Dybølsbro - Køge		2.019	2.058	2.128	2.358	2.341	2.249	2.239	2.093	2.051	1.964	1.958	1.870
Valby - Frederikssund		943	1.006	1.043	1.254	1.300	1.271	1.280	1.256	1.245	1.182	1.176	1.142
Hellerup - Klampenborg		59	61	64	68	72	70	69	60	56	53	55	51
Svanemøllen - Farum		533	549	550	595	582	552	554	519	484	470	464	442
Hellerup - Hillerød		1.825	1.864	1.886	2.043	2.070	2.018	2.029	1.892	1.831	1.804	1.784	1.723
S-togs strækninger i alt		6.626	6.838	7.001	7.762	7.780	7.505	7.505	7.072	6.863	6.623	6.589	6.332

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%	97,3%	96,0%	97,2%	97,4%	97,3%	97,0%
Hellerup - Flintholm - Ny Ellebjerg	92,3%	96,3%	96,8%	96,8%	94,1%	94,5%	91,6%	90,5%	93,2%	93,1%	93,1%	93,8%	97,2%
Valby - Høje Tåstrup	92,3%	91,1%	95,2%	95,6%	87,6%	91,3%	90,2%	92,5%	90,8%	94,4%	94,1%	93,4%	93,6%
Dybølsbro - Køge	92,3%	90,8%	94,2%	94,2%	87,8%	90,6%	92,5%	93,5%	89,6%	90,3%	93,4%	92,1%	92,7%
Valby - Frederikssund	92,3%	93,1%	94,9%	94,6%	81,9%	87,8%	90,4%	93,2%	85,6%	93,4%	93,2%	90,9%	92,2%
Hellerup - Klampenborg	92,3%	94,8%	96,5%	94,7%	90,0%	88,8%	91,5%	91,3%	85,1%	93,2%	90,2%	90,7%	92,9%
Svanemøllen - Farum	92,3%	93,4%	95,7%	96,8%	88,4%	93,4%	94,1%	94,4%	91,8%	94,8%	94,2%	95,0%	95,3%
Hellerup - Hillerød	92,3%	89,4%	94,6%	94,2%	81,9%	88,7%	88,2%	93,1%	91,4%	91,1%	90,3%	91,0%	91,6%

Bemærkninger

1) Antal tilmeldte pr. strækning:

Antal tilmeldte pr. strækning omfatter de pendlere, som 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 en mere retvisende oplysning.