

# KVARTALS- RAPPORT

REJSETIDSGARANTI

1. KVARTAL 2020



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 foreta get med DSB fjern- eller regionaltog i Danmark med alle typer kontantbillet, klippekort og rejsekort.

**Kontrakthenvi sning:**

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                                           | 2020  |       |       |         |     |     |     |         |     |     |     |         |     |     |     |             |
|                                                       | jan   | feb   | mar   | 1. kv t | apr | maj | jun | 2. kv t | jul | aug | sep | 3. kv t | okt | nov | dec | År til dato |
| Antal sager i alt                                     | 1.957 | 2.098 | 1.538 | 5.593   |     |     |     | 0       |     |     |     | 0       |     |     |     | 5.593       |
| Imødekomne anmodninger                                | 1.900 | 2.034 | 1.493 | 5.427   | 0   | 0   | 0   | 0       | 0   | 0   | 0   | 0       | 0   | 0   | 0   | 5.427       |
| Heraf ny billet                                       | 998   | 1.065 | 793   | 2.856   |     |     |     | 0       |     |     |     | 0       |     |     |     | 2.856       |
| Heraf kontant kompensation                            | 902   | 969   | 700   | 2.571   |     |     |     | 0       |     |     |     | 0       |     |     |     | 2.571       |
| - heraf antal med 25 % kontant kompensation           | 305   | 434   | 211   | 950     | -   | -   | -   | 0       | -   | -   | -   | 0       | -   | -   | -   | 950         |
| - heraf antal med 50 % kontant kompensation           | 365   | 340   | 265   | 970     | -   | -   | -   | 0       | -   | -   | -   | 0       | -   | -   | -   | 970         |
| - heraf antal med 75 % kontant kompensation           | 66    | 63    | 93    | 222     | -   | -   | -   | 0       | -   | -   | -   | 0       | -   | -   | -   | 222         |
| - heraf antal med 100 % kontant kompensation          | 166   | 131   | 131   | 428     | -   | -   | -   | 0       | -   | -   | -   | 0       | -   | -   | -   | 428         |
| - heraf utilstrækkelige kundeoplysninger <sup>1</sup> | 0     | 0     | 0     | 0       |     |     |     | 0       |     |     |     | 0       |     |     |     | 0           |
| Afslag                                                | 57    | 64    | 45    | 166     |     |     |     | 0       |     |     |     | 0       |     |     |     | 166         |
| Øvrige <sup>2</sup>                                   | 0     | 0     | 0     | 0       |     |     |     | 0       |     |     |     | 0       |     |     |     | 0           |

| 23.7.2 - Tabel 2                 |         |         |         |         |     |     |     |         |     |     |     |         |     |     |     |             |
|----------------------------------|---------|---------|---------|---------|-----|-----|-----|---------|-----|-----|-----|---------|-----|-----|-----|-------------|
| DSB                              | 2020    |         |         |         |     |     |     |         |     |     |     |         |     |     |     |             |
|                                  | jan     | feb     | mar     | 1. kv t | apr | maj | jun | 2. kv t | jul | aug | sep | 3. kv t | okt | nov | dec | År til dato |
| Nye billetter, pris              | 201.406 | 200.595 | 151.439 | 553.439 |     |     |     | 0       |     |     |     | 0       |     |     |     | 553.439     |
| Kontant kompensation i alt       | 132.005 | 126.744 | 97.611  | 356.360 |     |     |     | 0       |     |     |     | 0       |     |     |     | 356.360     |
| heraf 25 % kontant kompensation  | 23.168  | 32.282  | 13.876  | 69.326  |     |     |     | 0       |     |     |     | 0       |     |     |     | 69.326      |
| heraf 50 % kontant kompensation  | 53.637  | 51.435  | 34.655  | 139.727 |     |     |     | 0       |     |     |     | 0       |     |     |     | 139.727     |
| heraf 75 % kontant kompensation  | 13.642  | 10.787  | 17.049  | 41.478  |     |     |     | 0       |     |     |     | 0       |     |     |     | 41.478      |
| heraf 100 % kontant kompensation | 41.558  | 32.239  | 32.032  | 105.829 |     |     |     | 0       |     |     |     | 0       |     |     |     | 105.829     |
| Øvrige <sup>2</sup>              | 0       | 0       | 0       | 0       |     |     |     | 0       |     |     |     | 0       |     |     |     | 0           |
| I alt udbetalt godtgørelse       | 333.411 | 327.338 | 249.050 | 909.800 |     |     |     | 0       |     |     |     | 0       |     |     |     | 909.800     |

**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.

**Kontrakthenviisning:**

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

| 23.7.2 - Tabel 3             |           |         |         |           |     |     |     |         |     |     |     |         |     |     |     |         |             |
|------------------------------|-----------|---------|---------|-----------|-----|-----|-----|---------|-----|-----|-----|---------|-----|-----|-----|---------|-------------|
| Fjern- og regionaltog        | 2020      |         |         |           |     |     |     |         |     |     |     |         |     |     |     |         |             |
| 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            | 21.796    | 6.433   | 9.182   | 37.411    |     |     |     | 0       |     |     |     | 0       |     |     |     | 0       | 37.411      |
| København - Helsingør        | 96.861    | 8.640   | 1.947   | 107.448   |     |     |     | 0       |     |     |     | 0       |     |     |     | 0       | 107.448     |
| København - Kastrup          | 13.199    | 5.018   | 5.289   | 23.506    |     |     |     | 0       |     |     |     | 0       |     |     |     | 0       | 23.506      |
| København - Roskilde         | 94.196    | 3.153   | 4.195   | 101.544   |     |     |     | 0       |     |     |     | 0       |     |     |     | 0       | 101.544     |
| København - Kalundborg       | 3.096     | 741     | 0       | 3.837     |     |     |     | 0       |     |     |     | 0       |     |     |     | 0       | 3.837       |
| København - Nykøbing Falster | 8.703     | 200     | 75      | 8.978     |     |     |     | 0       |     |     |     | 0       |     |     |     | 0       | 8.978       |
| Roskilde - Køge - Næstved    | 37.408    | 7.163   | 11.247  | 55.818    |     |     |     | 0       |     |     |     | 0       |     |     |     | 0       | 55.818      |
| København - Odense           | 984.589   | 633.841 | 219.632 | 1.838.062 |     |     |     | 0       |     |     |     | 0       |     |     |     | 0       | 1.838.062   |
| København - Ringsted         | 108.979   | 1.611   | 3.620   | 114.210   |     |     |     | 0       |     |     |     | 0       |     |     |     | 0       | 114.210     |
| Odense - Fredericia          | 50.660    | 3.191   | 7.081   | 60.932    |     |     |     | 0       |     |     |     | 0       |     |     |     | 0       | 60.932      |
| Odense - Svendborg           | 25        | 65      | 0       | 90        |     |     |     | 0       |     |     |     | 0       |     |     |     | 0       | 90          |
| Kolding - Padborg/Sønderborg | 4.375     | 1.004   | 1.629   | 7.008     |     |     |     | 0       |     |     |     | 0       |     |     |     | 0       | 7.008       |
| Kolding - Esbjerg            | 25        | 25      | 0       | 50        |     |     |     | 0       |     |     |     | 0       |     |     |     | 0       | 50          |
| Kolding - Fredericia - Vejle | 157       | 0       | 0       | 157       |     |     |     | 0       |     |     |     | 0       |     |     |     | 0       | 157         |
| Fredericia - Struer          | 124       | 186     | 0       | 310       |     |     |     | 0       |     |     |     | 0       |     |     |     | 0       | 310         |
| Fredericia - Århus           | 4.667     | 1.430   | 0       | 6.097     |     |     |     | 0       |     |     |     | 0       |     |     |     | 0       | 6.097       |
| Århus - Ålborg               | 53        | 0       | 0       | 53        |     |     |     | 0       |     |     |     | 0       |     |     |     | 0       | 53          |
| Ålborg - Frederikshavn       | 0         | 0       | 0       | 0         |     |     |     | 0       |     |     |     | 0       |     |     |     | 0       | 0           |
| I alt                        | 1.428.913 | 672.701 | 263.897 | 2.365.511 | 0   | 0   | 0   | 0       | 0   | 0   | 0   | 0       | 0   | 0   | 0   | 0       | 2.365.511   |

| 23.7.2 - Tabel 4                    |         |        |        |         |     |     |     |         |     |     |     |         |     |     |     |         |             |
|-------------------------------------|---------|--------|--------|---------|-----|-----|-----|---------|-----|-----|-----|---------|-----|-----|-----|---------|-------------|
| S-toget                             | 2020    |        |        |         |     |     |     |         |     |     |     |         |     |     |     |         |             |
| 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           |
| Hellerup - Flintholm - Ny Ellebjerg | 0       | 30     | 0      | 30      |     |     |     | 0       |     |     |     | 0       |     |     |     | 0       | 30          |
| Valby - Høje Taastrup               | 1.195   | 1.784  | 877    | 3.856   |     |     |     | 0       |     |     |     | 0       |     |     |     | 0       | 3.856       |
| Dybbølsbro - Køge                   | 30.303  | 12.093 | 17.362 | 59.758  |     |     |     | 0       |     |     |     | 0       |     |     |     | 0       | 59.758      |
| Valby - Frederikssund               | 22.605  | 6.243  | 6.111  | 34.959  |     |     |     | 0       |     |     |     | 0       |     |     |     | 0       | 34.959      |
| Hellerup - Klampenborg              | 751     | 442    | 638    | 1.831   |     |     |     | 0       |     |     |     | 0       |     |     |     | 0       | 1.831       |
| Svanemøllen - Farum                 | 375     | 375    | 30     | 780     |     |     |     | 0       |     |     |     | 0       |     |     |     | 0       | 780         |
| Hellerup - Hillerød                 | 51.798  | 15.079 | 17.970 | 84.847  |     |     |     | 0       |     |     |     | 0       |     |     |     | 0       | 84.847      |
| S-togs strækninger i alt            | 107.027 | 36.046 | 42.988 | 186.061 | 0   | 0   | 0   | 0       | 0   | 0   | 0   | 0       | 0   | 0   | 0   | 0       | 186.061     |

**Bemærkninger**

**Forskydning af udbetalings tidspunkt:**

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 regionaltoget                    |  | 2020          |               |               |          |          |          |          |          |          |          |          |          |
|--------------------------------------------|--|---------------|---------------|---------------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| Antal tilmeldte pr. strækning <sup>1</sup> |  | jan           | feb           | mar           | apr      | maj      | jun      | jul      | aug      | sep      | okt      | nov      | dec      |
| København - Malmø                          |  | 365           | 383           | 381           |          |          |          |          |          |          |          |          |          |
| København - Helsingør                      |  | 2.520         | 2.498         | 2.462         |          |          |          |          |          |          |          |          |          |
| København - Kastrup                        |  | 220           | 222           | 218           |          |          |          |          |          |          |          |          |          |
| København - Roskilde                       |  | 1.890         | 1.917         | 1.899         |          |          |          |          |          |          |          |          |          |
| København - Kalundborg                     |  | 1.365         | 1.353         | 1.314         |          |          |          |          |          |          |          |          |          |
| København - Nykøbing Falster               |  | 1.352         | 1.397         | 1.385         |          |          |          |          |          |          |          |          |          |
| Roskilde - Køge - Næstved                  |  | 414           | 419           | 417           |          |          |          |          |          |          |          |          |          |
| København - Odense                         |  | 5.927         | 6.030         | 5.893         |          |          |          |          |          |          |          |          |          |
| København - Ringsted                       |  | 1.429         | 1.429         | 1.422         |          |          |          |          |          |          |          |          |          |
| Odense - Fredericia                        |  | 881           | 899           | 904           |          |          |          |          |          |          |          |          |          |
| Odense - Svendborg                         |  | 245           | 256           | 255           |          |          |          |          |          |          |          |          |          |
| Kolding - Padborg/Sønderborg               |  | 66            | 68            | 71            |          |          |          |          |          |          |          |          |          |
| Kolding - Esbjerg                          |  | 233           | 244           | 245           |          |          |          |          |          |          |          |          |          |
| Kolding - Fredericia - Vejle               |  | 113           | 119           | 118           |          |          |          |          |          |          |          |          |          |
| Fredericia - Struer                        |  | 122           | 124           | 127           |          |          |          |          |          |          |          |          |          |
| Fredericia - Århus                         |  | 1.000         | 1.011         | 972           |          |          |          |          |          |          |          |          |          |
| Århus - Ålborg                             |  | 463           | 463           | 454           |          |          |          |          |          |          |          |          |          |
| Ålborg - Frederikshavn                     |  | 40            | 41            | 43            |          |          |          |          |          |          |          |          |          |
| <b>I alt</b>                               |  | <b>18.645</b> | <b>18.873</b> | <b>18.580</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> |

23.7.2 - Tabel 6

| Fjern- og regionaltoget        |          | 2020  |       |       |     |     |     |     |     |     |     |     |     |
|--------------------------------|----------|-------|-------|-------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Kunderettidighed pr. strækning | Grundlag | jan   | feb   | mar   | apr | maj | jun | jul | aug | sep | okt | nov | dec |
| København - Malmø              | 86,1%    | 82,6% | 84,8% | 81,4% |     |     |     |     |     |     |     |     |     |
| København - Helsingør          | 86,1%    | 87,9% | 90,5% | 85,6% |     |     |     |     |     |     |     |     |     |
| København - Kastrup            | 86,1%    | 81,6% | 83,4% | 78,3% |     |     |     |     |     |     |     |     |     |
| København - Roskilde           | 86,1%    | 89,3% | 86,7% | 87,3% |     |     |     |     |     |     |     |     |     |
| København - Kalundborg         | 86,1%    | 90,1% | 89,3% | 88,9% |     |     |     |     |     |     |     |     |     |
| København - Nykøbing Falster   | 86,1%    | 90,9% | 88,5% | 93,0% |     |     |     |     |     |     |     |     |     |
| Roskilde - Køge - Næstved      | 86,1%    | 83,7% | 85,8% | 87,1% |     |     |     |     |     |     |     |     |     |
| København - Odense             | 86,1%    | 85,7% | 80,0% | 84,0% |     |     |     |     |     |     |     |     |     |
| København - Ringsted           | 86,1%    | 88,7% | 84,1% | 86,6% |     |     |     |     |     |     |     |     |     |
| Odense - Fredericia            | 86,1%    | 87,3% | 81,9% | 88,6% |     |     |     |     |     |     |     |     |     |
| Odense - Svendborg             | 86,1%    | 89,5% | 89,0% | 81,1% |     |     |     |     |     |     |     |     |     |
| Kolding - Padborg/Sønderborg   | 86,1%    | 83,5% | 79,4% | 84,7% |     |     |     |     |     |     |     |     |     |
| Kolding - Esbjerg              | 86,1%    | 93,6% | 89,8% | 93,5% |     |     |     |     |     |     |     |     |     |
| Kolding - Fredericia - Vejle   | 86,1%    | 89,3% | 88,5% | 93,0% |     |     |     |     |     |     |     |     |     |
| Fredericia - Struer            | 86,1%    | 94,5% | 93,0% | 91,3% |     |     |     |     |     |     |     |     |     |
| Fredericia - Århus             | 86,1%    | 91,5% | 90,7% | 94,8% |     |     |     |     |     |     |     |     |     |
| Århus - Ålborg                 | 86,1%    | 93,3% | 91,9% | 95,0% |     |     |     |     |     |     |     |     |     |
| Ålborg - Frederikshavn         | 86,1%    | 96,9% | 94,8% | 96,1% |     |     |     |     |     |     |     |     |     |

23.7.2 - Tabel 7

| S-toget                                    |  | 2020         |              |              |          |          |          |          |          |          |          |          |          |
|--------------------------------------------|--|--------------|--------------|--------------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| Antal tilmeldte pr. strækning <sup>1</sup> |  | jan          | feb          | mar          | apr      | maj      | jun      | jul      | aug      | sep      | okt      | nov      | dec      |
| Valby - Nørreport - Hellerup               |  | 414          | 417          | 414          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |
| Hellerup - Flintholm - Ny Ellebjerg        |  | 150          | 148          | 138          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |
| Valby - Høje Tåstrup                       |  | 524          | 527          | 532          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |
| Dybølbro - Køge                            |  | 1.835        | 1.855        | 1.877        |          |          |          |          |          |          |          |          |          |
| Valby - Frederikssund                      |  | 1.110        | 1.127        | 1.116        |          |          |          |          |          |          |          |          |          |
| Hellerup - Klampenborg                     |  | 55           | 60           | 58           |          |          |          |          |          |          |          |          |          |
| Svanemøllen - Farum                        |  | 439          | 440          | 437          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |
| Hellerup - Hillerød                        |  | 1.661        | 1.667        | 1.653        |          |          |          |          |          |          |          |          |          |
| <b>S-togs strækninger i alt</b>            |  | <b>6.188</b> | <b>6.241</b> | <b>6.225</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> |

23.7.2 - Tabel 8

| S-toget                             |          | 2020  |       |       |     |     |     |     |     |     |     |     |     |
|-------------------------------------|----------|-------|-------|-------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Kunderettidighed pr. strækning      | Grundlag | jan   | feb   | mar   | apr | maj | jun | jul | aug | sep | okt | nov | dec |
| Valby - Nørreport - Hellerup        | 92,3%    | 94,9% | 98,0% | 96,5% |     |     |     |     |     |     |     |     |     |
| Hellerup - Flintholm - Ny Ellebjerg | 92,3%    | 96,4% | 96,3% | 92,6% |     |     |     |     |     |     |     |     |     |
| Valby - Høje Tåstrup                | 92,3%    | 92,3% | 93,8% | 91,6% |     |     |     |     |     |     |     |     |     |
| Dybølbro - Køge                     | 92,3%    | 91,2% | 91,9% | 92,4% |     |     |     |     |     |     |     |     |     |
| Valby - Frederikssund               | 92,3%    | 91,9% | 92,4% | 87,3% |     |     |     |     |     |     |     |     |     |
| Hellerup - Klampenborg              | 92,3%    | 89,9% | 92,9% | 85,7% |     |     |     |     |     |     |     |     |     |
| Svanemøllen - Farum                 | 92,3%    | 93,4% | 96,1% | 93,0% |     |     |     |     |     |     |     |     |     |
| Hellerup - Hillerød                 | 92,3%    | 90,8% | 91,8% | 90,9% |     |     |     |     |     |     |     |     |     |

## 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.