

KVARTALS- RAPPORT

REJSETIDSGARANTI

1. KVARTAL 2021



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	2021														
	jan	feb	mar	1. kvrt	apr	maj	jun	2. kvrt	jul	aug	sep	3. kvrt	okt	nov	dec
Antal sager i alt	743	2.139	1.138	4.020											
Imødekomne anmodninger	717	2.096	1.109	3.922											
Heraf ny billet	343	1.020	520	1.883											
Heraf kontant kompensation	374	1.076	589	2.039											
- heraf antal med 25 % kontant kompensation	160	392	325	877											
- heraf antal med 50 % kontant kompensation	141	452	182	775											
- heraf antal med 75 % kontant kompensation	27	90	28	145											
- heraf antal med 100 % kontant kompensation	46	141	54	241											
- heraf utilstrækkelige kundeoplysninger ¹	0	0	0	0											
Afslæg	26	43	29	98											
Øvrige ²	0	0	0	0											

23.7.2 - Tabel 2															
DSB	2021														
	jan	feb	mar	1. kvrt	apr	maj	jun	2. kvrt	jul	aug	sep	3. kvrt	okt	nov	dec
Udbetaling (kr.)															
Nye billetter, pris	61.471	168.597	89.426	319.494											
Kontant kompensation i alt	42.761	109.165	58.039	209.965											
heraf 25 % kontant kompensation	8.104	18.426	19.617	46.147											
heraf 50 % kontant kompensation	15.737	50.413	22.277	88.427											
heraf 75 % kontant kompensation	4.851	12.403	4.576	21.830											
heraf 100 % kontant kompensation	14.069	27.923	11.569	53.561											
Øvrige ²	0	0	0	0											
I alt udbetalt godtgørelse	104.232	277.762	147.464	529.459											

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 forskyndning 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-togtrafikken.

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 regionaltoget	2021																
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	6.669	1.643	3.181	11.493													11.493
København - Helsingør	10.988	457	75	11.520													11.520
København - Kastrup	3.104	1.412	955	5.471													5.471
København - Roskilde	22.134	562	4.874	27.570													27.570
København - Kalundborg	16.082	849	75	17.006													17.006
København - Nykøbing Falster	8.071	75	4.472	12.618													12.618
Roskilde - Køge - Næstved	18.019	373	884	19.276													19.276
København - Odense	75.407	6.891	50.202	132.500													132.500
København - Ringsted	11.791	1.766	11.954	25.511													25.511
Odense - Fredericia	31.149	1.382	4.023	36.554													36.554
Kolding - Padborg/Sønderborg	1.761	0	239	2.000													2.000
Kolding - Esbjerg	208	0	0	208													208
Kolding - Fredericia - Vejle	4.220	125	25	4.370													4.370
Fredericia - Struer	226	25	25	276													276
Fredericia - Århus	26.240	451	388	27.079													27.079
Århus - Ålborg	25	0	0	25													25
Ålborg - Frederikshavn	0	0	0	0													0
I alt	236.094	16.011	81.372	333.477													333.477

23.7.2 - Tabel 4																	
S-tog	2021																
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
Hellerup - Flintholm - Ny Ellebjerg	0	0	0	0													0
Valby - Høje Taastrup	0	0	660	660													660
Dybbølsbro - Køge	2.488	205	4.604	7.297													7.297
Valby - Frederikssund	1.876	639	2.981	5.496													5.496
Hellerup - Klampenborg	146	64	558	768													768
Svanemøllen - Farum	0	75	847	922													922
Hellerup - Hillerød	4.469	601	4.198	9.268													9.268
S-togs strækninger i alt	8.979	1.584	13.848	24.411													24.411

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 kundepunktligheden per pendlerstrækning for hhv. fjern- og regionaltogetrafikken og S-togetrafikken.

Ved opgørelsen af punktlighed 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	2021											
Antal tilmeldte pr. strækning ¹	jan	feb	mar	apr	maj	jun	jul	aug	sep	okt	nov	dec
København - Malmø	147	148	154									
København - Helsingør	1.158	1.127	928									
København - Kastrup	94	93	84									
København - Roskilde	1.058	1.041	877									
København - Kalundborg	701	672	553									
København - Nykøbing Falster	588	582	521									
Roskilde - Køge - Næstved	272	263	225									
København - Odense	2.845	2.787	2.263									
København - Ringsted	767	745	622									
Odense - Fredericia	390	377	335									
Kolding - Padborg/Sønderborg	42	42	44									
Kolding - Esbjerg	114	114	97									
Kolding - Fredericia - Vejle	70	72	63									
Fredericia - Struer	60	61	55									
Fredericia - Århus	433	432	391									
Århus - Ålborg	200	204	187									
Ålborg - Frederikshavn	23	22	20									
I alt	8.962	8.782	7.419									

23.7.2 - Tabel 6

Fjern- og regionaltoget		2021											
Kundepunktlighed pr. strækning	Grundlag	jan	feb	mar	apr	maj	jun	jul	aug	sep	okt	nov	dec
København - Malmø	86,8%	85,1%	81,2%	80,5%									
København - Helsingør	86,8%	87,5%	88,2%	89,1%									
København - Kastrup	86,8%	85,9%	85,3%	75,6%									
København - Roskilde	86,8%	88,1%	84,9%	88,9%									
København - Kalundborg	86,8%	91,9%	86,8%	89,6%									
København - Nykøbing Falster	86,8%	89,9%	83,7%	89,1%									
Roskilde - Køge - Næstved	86,8%	96,2%	81,3%	89,1%									
København - Odense	86,8%	86,0%	83,7%	87,5%									
København - Ringsted	86,8%	85,8%	81,9%	87,9%									
Odense - Fredericia	86,8%	88,2%	82,1%	87,2%									
Kolding - Padborg/Sønderborg	86,8%	88,5%	75,4%	90,0%									
Kolding - Esbjerg	86,8%	95,2%	89,0%	95,5%									
Kolding - Fredericia - Vejle	86,8%	92,8%	86,9%	92,2%									
Fredericia - Struer	86,8%	91,9%	83,5%	84,5%									
Fredericia - Århus	86,8%	91,4%	87,3%	92,2%									
Århus - Ålborg	86,8%	92,3%	87,0%	90,3%									
Ålborg - Frederikshavn	86,8%	95,7%	97,2%	95,8%									

23.7.2 - Tabel 7

S-toget	2021											
Antal tilmeldte pr. strækning ¹	jan	feb	mar	apr	maj	jun	jul	aug	sep	okt	nov	dec
Valby - Nørreport	222	223	195									
Hellerup - Flintholm - Ny Ellebjerg	78	76	71									
Valby - Høje Tåstrup	280	272	244									
Dybølbro - Køge	979	939	767									
Valby - Frederikssund	607	583	497									
Hellerup - Klampenborg	31	34	35									
Svanemøllen - Farum	222	219	182									
Hellerup - Hillerød	809	775	639									
5-togs strækninger i alt	3.228	3.121	2.630									

23.7.2 - Tabel 8

S-toget		2021											
Kundepunktighed pr. strækning	Grundlag	jan	feb	mar	apr	maj	jun	jul	aug	sep	okt	nov	dec
Valby - Nørreport - Hellerup	92,3%	96,2%	95,7%	93,9%									
Hellerup - Flintholm - Ny Ellebjerg	92,3%	96,4%	97,5%	95,4%									
Valby - Høje Tåstrup	92,3%	93,4%	92,8%	90,7%									
Dybølbro - Køge	92,3%	92,5%	91,1%	89,3%									
Valby - Frederikssund	92,3%	92,1%	92,9%	91,2%									
Hellerup - Klampenborg	92,3%	90,3%	91,5%	89,3%									
Svanemøllen - Farum	92,3%	91,7%	93,0%	91,5%									
Hellerup - Hillerød	92,3%	92,4%	89,7%	89,8%									

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.