

KVARTALS- RAPPORT

REJSETIDSGARANTI
3. KVARTAL 2023



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 regionaltoget i Danmark med alle typer kontantbillet, klippekort og rejsekort.

Kontrakthenvisning:
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	2023																
	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	4.080	4.007	4.765	12.852	15.534	15.891	17.073	48.498	9.278	12.452	7.953	29.683					91.033
Imødekomne anmodninger	4.021	3.875	4.626	12.522	15.424	15.624	16.756	47.804	9.065	12.303	7.799	29.167					89.493
Heraf ny billet	1.690	1.576	1.770	5.036	5.014	5.493	6.199	16.706	2.812	3.610	3.023	9.445					31.187
- Heraf kontant kompensation	2.331	2.299	2.856	7.486	10.410	10.131	10.557	31.098	6.253	8.693	4.776	19.722					58.306
- heraf antal med 25 % kontant kompensation	997	1.113	1.335	3.445	3.045	3.529	4.709	11.283	2.572	2.340	2.013	6.925					21.653
- heraf antal med 50 % kontant kompensation	699	639	787	2.125	2.944	2.764	3.301	9.009	2.536	2.252	1.427	6.215					17.349
- heraf antal med 75 % kontant kompensation	126	162	140	428	1.529	1.058	818	3.405	379	841	354	1.574					5.407
- heraf antal med 100 % kontant kompensation	509	385	594	1.488	2.892	2.780	1.729	7.401	766	3.260	982	5.008					13.897
- heraf utilstrækkelige kundeoplysninger1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0					0
Åfslæg	59	132	139	330	110	267	317	694	213	149	154	516					1.540
Øvrige2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0					0

23.7.2 - Tabel 2																	
DSB Udbetaling (kr.)	2023																
	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	342.066	295.769	358.120	995.955	1.152.562	1.281.869	1.274.589	3.709.021	544.526	720.490	620.255	1.885.271					6.590.247
Kontant kompensation i alt	328.829	272.068	414.583	1.015.480	1.974.866	1.921.350	1.466.122	5.362.338	804.642	1.632.123	752.479	3.189.244					9.567.062
- heraf 25 % kontant kompensation	61.540	70.347	93.780	225.666	222.829	262.942	315.472	801.243	162.273	147.476	135.960	445.709					1.472.618
- heraf 50 % kontant kompensation	95.447	81.379	115.364	292.190	441.109	433.552	485.649	1.360.310	358.208	300.171	207.028	865.406					2.517.906
- heraf 75 % kontant kompensation	31.411	29.162	30.201	90.775	379.824	275.116	192.746	847.687	82.449	179.118	80.830	342.397					1.280.859
- heraf 100 % kontant kompensation	140.431	91.181	175.238	406.849	931.104	949.739	472.255	2.353.099	201.712	1.005.358	328.662	1.535.731					4.295.679
Øvrige2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0					0
I alt udbetalt godtgørelse	670.894	567.837	772.703	2.011.435	3.127.428	3.203.219	2.740.711	9.071.359	1.349.168	2.352.613	1.372.734	5.074.515					16.157.309

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.

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

23.7.2 - Tabel 3

Fjern- og regionaltoget	2023																
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 - Helsingør	416848	111.801	261.529	790.178	187007	117.425	266.153	570.585	300459	274.146	172.446	747.051					2.107.814
København - Kastrup (CPH Lufthavn)	20146	12.733	18.784	51.663	23968	41.015	53.581	118.564	60708	52.814	32.146	145.668					315.895
København - Roskilde	458159	164.794	380.714	1.003.667	317832	249.699	395.449	962.980	462831	424.318	206.910	1.094.059					3.060.706
København - Kalundborg	230396	94.676	195.557	520.629	109473	81.246	223.653	414.372	387555	310.482	99.236	797.273					1.732.274
København - Nykøbing Falster	168360	88.843	205.115	462.318	156646	179.223	279.008	614.877	308289	241.914	84.814	635.017					1.712.212
Køge - Næstved	997	25	5.291	6.313	1093	15.990	75.709	92.792	57416	52.531	23.710	133.657					232.762
København - Odense	1370775	428.183	1.019.609	2.818.567	952208	1.402.756	3.239.650	5.594.614	2799625	2.074.089	938.265	5.811.979					14.225.160
København - Ringsted	312183	109.268	253.391	674.842	230974	290.439	503.626	1.025.039	469303	420.397	254.850	1.144.550					2.844.431
Slagelse - Kastrup (udenom KH)	11505	9.100	19.616	40.221	32554	30.344	46.557	109.455	42867	31.068	25.368	99.303					248.979
Odense - Fredericia	157992	49.030	102.873	309.895	79002	70.987	162.800	312.789	178920	196.263	108.222	483.405					1.106.089
Kolding - Padborg/Sønderborg	24438	10.554	17.787	52.779	17672	10.670	11.831	40.173	22678	24.785	15.909	63.372					156.324
Kolding - Esbjerg	23573	5.748	16.929	46.250	9674	6.958	18.442	35.074	18400	19.870	17.749	56.019					137.343
Kolding - Fredericia - Vejle	11374	3.990	9.150	24.514	5328	4.866	11.830	22.024	18150	24.908	15.319	58.377					104.915
Fredericia - Struer	4716	5.029	6.531	16.276	1488	2.995	16.207	20.690	20635	14.477	4.896	40.008					76.974
Fredericia - Århus	111347	8.510	36.395	156.252	34205	48.753	172.240	255.198	145742	162.919	59.283	367.944					779.394
Århus - Ålborg	622	0	0	622	2240	304	145	2.689	30913	29.400	2.600	62.913					66.224
I alt	3.323.431	1.102.284	2.549.271	6.974.986	2.161.364	2.553.670	5.476.881	10.191.915	5.324.491	4.354.381	2.061.723	11.740.595					28.907.496

23.7.2 - Tabel 4

S-tog	2023																
Udbetalings (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
Hellerup - Flintholm - Ny Ellebjerg	90	0	0	90	0	0	0	0	0	0	0	0					90
Valby - Høje Taastrup	479	409	51	939	242	182	30	454	0	0	0	0					1.393
Dybbølsbro - Køge	586	158	34	778	393	146	31	570	94	0	0	94					1.442
Valby - Frederikssund	1.813	463	391	2.667	3.560	426	405	4.391	137	0	60	197					7.255
Hellerup - Klampenborg	135	285	0	420	516	15	0	531	97	0	0	97					1.048
Svanemøllen - Farum	227	30	34	291	75	15	30	120	45	0	0	45					456
Hellerup - Hillerød	1.292	238	251	1.781	280	260	170	710	172	44	30	246					2.737
S-togs strækninger i alt	4.622	1.583	761	6.966	5.066	1.044	666	6.776	545	44	90	679					14.421

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 regionaltog	2023											
Antal tilmeldte pr. strækning ¹	jan	feb	mar	apr	maj	jun	jul	aug	sep	okt	nov	dec
København - Helsingør	2.303	2.422	2531	2.553	2.556	2.574	2.589	2.567	2.636			
København - Kastrup (CPH Lufthavn)	227	257	295	309	318	328	340	350	356			
København - Roskilde	2.838	3.004	3037	3.045	3.038	3.072	3.086	3.061	3.175			
København - Kalundborg	1.451	1.518	1540	1.556	1.544	1.577	1.595	1.581	1.675			
København - Nykøbing Falster	1.288	1.375	1426	1.440	1.472	1.489	1.517	1.459	1.512			
Køge - Næstved	245	259	267	314	352	399	411	425	479			
København - Odense	5.545	5.935	6037	6.226	6.502	6.535	6.547	6.428	6.857			
Slægele - Kastrup (udenom KH)	211	236	265	281	316	349	364	383	436			
København - Ringsted	1.525	1.613	1682	1.694	1.718	1.744	1.783	1.812	1.924			
Odense - Fredericia	1.190	1.264	1286	1.306	1.305	1.293	1.307	1.296	1.412			
Kolding - Padborg/Sønderborg	89	97	102	102	103	105	106	109	110			
Kolding - Esbjerg	264	299	306	304	310	310	312	323	337			
Kolding - Fredericia - Vejle	250	282	291	290	287	311	323	333	366			
Fredericia - Struer	142	148	145	140	139	132	132	125	143			
Fredericia - Århus	1.542	1.664	1675	1.620	1.610	1.621	1.683	1.797	2.061			
Århus - Ålborg	882	911	933	909	897	905	926	911	972			
I alt	19.992	21.284	21.818	22.089	22.467	22.744	23.021	22.960	24.451			

23.7.2 - Tabel 6

Fjern- og regionaltog		2023											
Kundepunktlighed pr. strækning	Grundlag	jan	feb	mar	apr	maj	jun	jul	aug	sep	okt	nov	dec
København - Helsingør	87,4%	83,1%	78,2%	81,9%	78,1%	78,3%	70,2%	81,0%	69,6%	74,1%			
København - Kastrup (CPH Lufthavn)	87,4%	79,8%	77,0%	71,4%	52,1%	63,7%	57,4%	59,8%	61,2%	75,0%			
København - Roskilde	87,4%	78,8%	73,6%	75,6%	72,6%	69,7%	61,1%	77,0%	67,9%	70,0%			
København - Kalundborg	87,4%	80,8%	77,8%	83,5%	74,7%	68,2%	53,6%	77,0%	71,8%	71,4%			
København - Nykøbing Falster	87,4%	81,3%	77,3%	76,0%	68,7%	73,7%	58,8%	81,8%	73,0%	75,2%			
Køge - Næstved	87,4%	92,2%	86,6%	91,6%	59,0%	71,3%	64,8%	77,6%	73,9%	77,4%			
København - Odense	87,4%	79,5%	77,8%	73,2%	48,5%	53,7%	54,2%	58,2%	62,0%	72,6%			
København - Ringsted	87,4%	78,1%	75,3%	71,2%	54,7%	60,5%	57,9%	64,5%	57,5%	67,3%			
Slægele - Kastrup (udenom KH)	87,4%	82,0%	79,9%	72,4%	69,0%	73,1%	73,3%	80,5%	74,8%	83,0%			
Odense - Fredericia	87,4%	81,5%	81,7%	81,3%	72,9%	77,1%	64,1%	62,6%	66,4%	70,5%			
Kolding - Padborg/Sønderborg	87,4%	67,8%	73,0%	70,7%	75,6%	70,0%	45,6%	47,4%	52,0%	59,9%			
Kolding - Esbjerg	87,4%	83,8%	82,6%	86,6%	79,2%	83,0%	77,0%	77,0%	74,4%	79,6%			
Kolding - Fredericia - Vejle	87,4%	86,2%	85,1%	85,9%	81,1%	83,8%	71,2%	71,9%	71,2%	69,5%			
Fredericia - Struer	87,4%	84,2%	86,1%	88,3%	74,6%	65,1%	64,1%	73,2%	73,7%	67,6%			
Fredericia - Århus	87,4%	90,0%	84,6%	85,0%	74,6%	81,5%	69,4%	77,2%	68,7%	63,0%			
Århus - Ålborg	87,4%	93,2%	93,0%	91,6%	88,0%	87,8%	82,0%	88,3%	86,1%	91,0%			

23.7.2 - Tabel 7

S-tog	2023											
Antal tilmeldte pr. strækning ¹	jan	feb	mar	apr	maj	jun	jul	aug	sep	okt	nov	dec
Valby - Nørreport - Hellerup	413	430	453	462	470	474	470	477	490			
Hellerup - Flintholm - Ny Ellebjerg	130	139	139	138	140	157	159	158	166			
Valby - Høje Tåstrup	594	611	610	620	613	615	622	595	601			
Dybølbro - Køge	1.298	1.365	1.416	1.413	1.432	1.484	1.510	1.488	1.535			
Valby - Frederikssund	985	1.046	1.095	1.102	1.100	1.177	1.184	1.135	1.111			
Hellerup - Klampenborg	52	55	64	65	61	66	65	61	57			
Svanemøllen - Farum	333	349	356	365	376	377	385	368	371			
Hellerup - Hillerød	1.080	1.146	1.170	1.167	1.158	1.175	1.177	1.136	1.135			
S-togs strækninger i alt	4.885	5.141	5.303	5.332	5.350	5.525	5.572	5.418	5.466			

23.7.2 - Tabel 8

S-tog		2023											
Kundepunktlighed pr. strækning	Grundlag	jan	feb	mar	apr	maj	jun	jul	aug	sep	okt	nov	dec
Valby - Nørreport - Hellerup	92,4%	98,6%	99,0%	98,1%	98,3%	99,2%	98,1%	99,4%	99,1%	98,9%			
Hellerup - Flintholm - Ny Ellebjerg	92,4%	98,1%	98,1%	96,8%	97,9%	98,2%	95,2%	97,2%	96,4%	97,2%			
Valby - Høje Tåstrup	92,4%	96,6%	96,5%	93,6%	95,1%	93,8%	94,7%	97,6%	96,1%	96,0%			
Dybølbro - Køge	92,4%	95,3%	97,4%	94,3%	95,0%	96,6%	94,8%	97,9%	94,6%	96,3%			
Valby - Frederikssund	92,4%	94,4%	96,9%	92,1%	96,7%	96,1%	94,0%	97,4%	95,7%	95,9%			
Hellerup - Klampenborg	92,4%	93,0%	96,4%	91,3%	96,7%	95,9%	94,0%	97,8%	95,9%	96,4%			
Svanemøllen - Farum	92,4%	96,8%	96,2%	94,5%	95,6%	96,6%	95,7%	98,2%	95,2%	96,9%			
Hellerup - Hillerød	92,4%	95,8%	96,7%	95,2%	95,3%	95,6%	94,8%	97,9%	95,0%	96,5%			

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.