

KVARTALS- RAPPORT

REJSETIDSGARANTI
4. KVARTAL 2020



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.

Kontrakt henvisning:

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

Antal sager	2020																
	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	1.957	2.098	1.538	5.593	294	695	672	1.661	2.032	1.678	1.159	4.869	1.098	1.478	1.121	3.697	15.820
Imødekomne anmodninger	1.900	2.034	1.493	5.427	269	666	639	1.574	1.979	1.626	1.133	4.738	1.063	1.416	1.091	3.570	15.309
- Heraf ny billet	998	1.065	793	2.856	123	340	320	783	839	700	620	2.159	477	679	528	1.684	7.482
- Heraf kontant kompensation	902	969	700	2.571	146	326	319	791	1.140	926	513	2.579	586	737	563	1.886	7.827
- heraf antal med 25 % kontant kompensation	305	434	211	950	45	87	119	251	242	385	179	806	239	333	190	762	2.769
- heraf antal med 50 % kontant kompensation	365	340	265	970	67	140	112	319	369	323	239	931	216	288	286	790	3.010
- heraf antal med 75 % kontant kompensation	66	63	93	222	11	27	33	71	128	56	24	208	51	35	27	113	614
- heraf antal med 100 % kontant kompensation	166	131	131	428	25	72	54	149	401	162	71	634	80	81	60	221	1.432
- heraf utilstrækkelige kundeoplysninger ¹	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Afslæg	57	64	45	166	25	29	33	87	53	52	26	131	35	62	30	127	511
Øvrige ²	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

DSB	2020																
	jan	feb	mar	1. kvrt	apr	maj	jun	2. kvrt	jul	aug	sep	3. kvrt	okt	nov	dec	4. kvrt	År til dato
Udbetaling (kr.)																	
Nye billetter, pris	201.406	200.595	151.439	553.439	21.409	65.420	54.435	141.264	124.597	113.845	111.907	350.349	85.523	123.539	90.503	299.565	1.344.617
Kontant kompensation i alt	132.005	126.744	97.611	356.360	21.675	57.986	44.681	124.342	155.388	85.531	60.832	301.750	68.277	75.612	60.755	204.643	987.096
- heraf 25 % kontant kompensation	23.168	32.282	13.876	69.326	2.844	5.623	7.796	16.263	11.681	23.132	10.218	45.032	13.132	17.734	9.506	40.372	170.992
- heraf 50 % kontant kompensation	53.637	51.435	34.655	139.727	8.805	21.485	15.144	45.434	37.227	35.571	30.955	103.752	27.439	34.365	34.140	95.943	384.857
- heraf 75 % kontant kompensation	13.642	10.787	17.049	41.478	2.552	6.566	5.759	14.877	21.729	8.616	3.235	33.580	9.037	5.316	4.585	18.937	108.873
- heraf 100 % kontant kompensation	41.558	32.239	32.032	105.829	7.474	24.313	15.983	47.769	84.751	18.211	16.424	119.386	18.670	18.197	12.524	49.391	322.375
Øvrige ²	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Tal udbetalt godtgørelse	353.411	327.338	249.050	909.800	43.084	123.406	99.116	265.606	279.985	199.375	172.739	652.099	153.800	199.150	151.258	504.209	2.331.713

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 forskyldning 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.

Kontrakthensvisning:

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

23.7.2 - Tabel 3		2020																
Fjern- og regionaltoget		jan	feb	mar	1. kvrt	apr	maj	jun	2. kvrt	jul	aug	sep	3. kvrt	okt	nov	dec	4. kvrt	År til dato
Udbetaling (kr.)																		
København - Malmø	21.796	6.433	9.182	37.411	9.700	8.245	710	18.655	60	0	0	0	60	888	3.990	3.368	8.246	64.372
København - Helsingør	96.861	8.640	1.947	107.448	11.237	17.837	3.538	32.612	100	688	511	1.299	797	206	12.055	13.058	154.417	
København - Kastrup	13.199	5.018	5.289	23.506	8.281	7.248	125	15.654	317	905	0	1.222	62	817	1.342	2.221	42.603	
København - Roskilde	94.196	3.133	4.195	101.544	1.054	4.045	565	5.664	2.376	4.499	355	7.230	2.055	1.414	8.754	12.223	126.661	
København - Kalundborg	3.096	741	0	3.837	0	1.652	920	2.572	2.712	12.725	183	15.620	2.859	100	8.854	11.813	33.842	
København - Nykøbing Falster	8.703	200	75	8.978	0	75	4.628	4.703	14.124	5.104	25.321	44.549	80.537	14.457	3.714	98.708	156.938	
Roskilde - Køge - Næstved	37.408	7.163	11.247	55.818	2.971	761	5.026	8.758	9.231	8.344	15.672	33.247	48.607	23.183	12.048	83.838	181.661	
København - Odense	984.589	633.841	219.632	1.838.062	380.745	126.145	4.016	510.906	28.789	101.148	52.826	182.763	40.961	34.007	108.447	183.415	2.715.146	
København - Ringsted	108.979	1.611	3.620	114.210	21.786	6.352	61	28.199	2.995	4.417	0	7.412	26	375	6.699	7.100	156.921	
Odense - Fredericia	50.660	3.191	7.081	60.932	13.096	1.319	733	15.148	5.852	13.412	6.897	26.161	7.586	7.427	19.903	34.916	137.157	
Odense - Svendborg	25	65	0	90	4.466	2.948	0	7.414	0	0	0	0	0	0	125	125	7.629	
Kolding - Padborg/Sønderborg	4.375	1.004	1.629	7.008	2.893	1.475	0	4.368	351	3.382	1.597	5.330	2.685	3.251	4.659	10.595	27.301	
Kolding - Esbjerg	25	25	0	50	0	0	175	175	1.036	1.983	125	3.144	0	0	1.367	1.367	4.736	
Kolding - Fredericia - Vejle	157	0	0	157	0	0	0	0	0	281	56	337	0	0	2.007	2.007	2.501	
Fredericia - Struer	124	186	0	310	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	648	648	958	
Fredericia - Århus	4.667	1.430	0	6.097	75	0	0	75	0	10.050	2.154	12.204	83	325	27.178	27.586	45.962	
Århus - Ålborg	53	0	0	53	0	0	0	0	907	100	0	1.007	0	0	3.022	3.022	4.082	
Ålborg - Frederikshavn	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
I alt	1.428.913	672.701	263.897	2.365.511	456.304	178.102	20.497	654.903	68.850	167.038	105.697	341.585	187.146	89.552	224.190	500.888	3.862.887	

23.7.2 - Tabel 4		2020																
S-tog		jan	feb	mar	1. kvrt	apr	maj	jun	2. kvrt	jul	aug	sep	3. kvrt	okt	nov	dec	4. kvrt	År til dato
Udbetaling (kr.)																		
Valby - Nørreport - Hellerup	0	0	0	0	30	150	0	0	150	0	0	0	0	0	0	0	0	180
Hellerup - Flintholm - Ny Ellebjerg	0	30	0	30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Valby - Høje Taastrup	1.195	1.784	877	3.856	2.321	760	135	3.216	291	15	60	366	45	0	30	75	7.513	
Dybbølsbro - Køge	30.303	12.093	17.362	59.758	21.494	3.091	254	24.839	382	221	187	790	90	240	3.657	3.987	89.374	
Valby - Frederikssund	22.605	6.243	6.111	34.959	14.950	18.437	713	34.100	1.116	19.199	2.674	22.989	324	67	212	603	92.651	
Hellerup - Klampenborg	751	442	638	1.831	591	856	45	1.492	0	135	0	135	0	164	92	256	3.714	
Svanemøllen - Farum	375	375	30	780	360	225	60	645	15	0	0	15	0	0	0	0	1.440	
Hellerup - Hillerød	51.798	15.079	17.970	84.847	27.856	11.750	4.890	44.496	4.148	2.191	535	6.874	1.258	1.988	4.553	7.799	144.016	
S-togs strækninger i alt	107.027	36.046	42.988	186.061	67.722	35.119	6.097	108.938	5.952	21.761	3.456	31.169	1.717	2.459	8.544	12.720	338.888	

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.

Kontrakt henvisning:

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 ¹	jan	feb	mar	apr	maj	jun	jul	aug	sep	okt	nov	dec
København - Malmø	365	383	381	353	334	290	287	268	208	175	170	172	172
København - Helsingør	2.520	2.498	2.462	2.342	2.235	2.055	1.992	1.802	1.446	1.212	1.216	1.221	1.221
København - Kastrup	220	222	218	209	198	168	160	141	114	92	91	99	99
København - Roskilde	1.890	1.917	1.899	1.830	1.767	1.665	1.632	1.467	1.262	1.084	1.091	1.093	1.093
København - Kalundborg	1.365	1.353	1.314	1.253	1.210	1.156	1.131	1.052	896	741	743	731	731
København - Nykøbing Falster	1.352	1.397	1.385	1.279	1.224	1.135	1.112	1.024	759	600	609	611	611
Roskilde - Køge - Næstved	414	419	417	394	376	348	348	352	322	289	290	285	285
København - Odense	5.927	6.030	5.893	5.329	4.994	4.612	4.412	4.090	3.459	3.067	3.097	3.033	3.033
København - Ringsted	1.429	1.429	1.422	1.345	1.294	1.223	1.194	1.111	968	806	812	816	816
Odense - Fredericia	881	899	904	850	671	546	525	499	447	410	415	409	409
Odense - Svendborg	245	256	255	247	229	212	207	197	173	144	149	146	146
Kolding - Padborg/Sønderborg	66	68	71	66	63	56	55	53	47	40	42	44	44
Kolding - Esbjerg	233	244	245	236	213	185	177	167	152	134	135	125	125
Kolding - Fredericia - Vejle	113	119	118	118	100	94	95	90	82	69	73	76	76
Fredericia - Struer	122	124	127	122	119	108	98	89	76	66	67	61	61
Fredericia - Århus	1.000	1.011	972	928	873	786	767	701	591	506	512	493	493
Århus - Ålborg	463	463	454	440	402	371	361	308	245	199	218	216	216
Ålborg - Frederikshavn	40	41	43	43	41	40	41	38	34	30	29	29	29
I alt	18.645	18.873	18.580	17.384	16.343	15.050	14.594	13.449	11.281	9.664	9.759	9.660	9.660

23.7.2 - Tabel 6

Fjern- og regionaltoget	Kundepunktighed pr. strækning	Grundlag	2020											
			jan	feb	mar	apr	maj	jun	jul	aug	sep	okt	nov	dec
København - Malmø	86,1%	82,6%	84,8%	81,4%	90,0%	89,9%	90,4%	94,0%	88,3%	83,5%	83,9%	82,3%	83,8%	
København - Helsingør	86,1%	87,9%	90,5%	85,6%	96,7%	96,9%	93,0%	94,7%	87,2%	90,2%	90,4%	82,9%	88,9%	
København - Kastrup	86,1%	81,6%	83,4%	78,3%	87,6%	88,0%	88,9%	92,7%	87,9%	88,8%	82,4%	82,8%	83,8%	
København - Roskilde	86,1%	89,3%	86,7%	87,3%	89,1%	90,5%	84,5%	91,9%	87,2%	86,7%	87,9%	84,0%	85,3%	
København - Kalundborg	86,1%	90,1%	89,3%	88,9%	83,5%	91,2%	82,7%	91,0%	87,1%	88,1%	89,0%	82,8%	86,2%	
København - Nykøbing Falster	86,1%	90,9%	88,5%	93,0%	86,1%	85,1%	81,8%	88,3%	71,9%	82,5%	88,6%	82,5%	89,5%	
Roskilde - Køge - Næstved	86,1%	83,7%	85,8%	87,1%	83,3%	79,4%	75,9%	86,9%	62,5%	73,6%	81,6%	77,7%	84,6%	
København - Odense	86,1%	85,7%	80,0%	84,0%	91,0%	87,9%	81,8%	86,1%	84,1%	86,6%	83,7%	83,5%	85,9%	
København - Ringsted	86,1%	88,7%	84,1%	86,6%	90,3%	88,8%	84,4%	91,1%	87,9%	86,6%	87,2%	85,8%	86,5%	
Odense - Fredericia	86,1%	87,3%	81,9%	88,6%	94,1%	86,3%	79,0%	85,9%	82,8%	85,2%	83,4%	72,3%	83,8%	
Odense - Svendborg	86,1%	89,5%	89,0%	81,1%	90,2%	94,1%	95,4%	95,8%	88,1%	90,9%	91,0%	90,3%	94,4%	
Kolding - Padborg/Sønderborg	86,1%	83,5%	79,4%	84,7%	96,8%	91,2%	77,0%	80,9%	75,2%	79,8%	79,4%	77,2%	86,6%	
Kolding - Esbjerg	86,1%	93,6%	89,8%	93,5%	95,2%	88,3%	81,7%	82,6%	86,7%	91,0%	88,5%	84,4%	92,9%	
Kolding - Fredericia - Vejle	86,1%	89,3%	88,5%	93,0%	94,9%	91,4%	86,7%	87,0%	89,1%	92,4%	88,9%	74,3%	84,7%	
Fredericia - Struer	86,1%	94,5%	93,0%	91,3%	96,4%	95,3%	93,0%	95,0%	91,8%	92,5%	89,2%	85,6%	89,2%	
Fredericia - Århus	86,1%	91,5%	90,7%	94,8%	95,3%	89,5%	86,1%	80,5%	90,2%	92,0%	85,9%	71,5%	87,7%	
Århus - Ålborg	86,1%	93,3%	91,9%	95,0%	91,9%	91,7%	85,5%	89,8%	91,3%	92,5%	88,7%	87,3%	93,0%	
Ålborg - Frederikshavn	86,1%	96,9%	94,8%	96,1%	95,6%	87,9%	94,6%	95,7%	100,0%	97,1%	94,1%	89,6%	94,9%	

23.7.2 - Tabel 7

S-toget	2020												
	Antal tilmeldte pr. strækning ¹	jan	feb	mar	apr	maj	jun	jul	aug	sep	okt	nov	dec
Valby - Nørreport - Hellerup	414	417	414	392	368	333	325	306	254	216	217	227	227
Hellerup - Flintholm - Ny Ellebjerg	150	148	138	152	125	117	111	108	83	73	75	76	76
Valby - Høje Tåstrup	524	527	532	509	495	454	433	398	338	289	284	291	291
Dybølbro - Køge	1.835	1.855	1.877	1.806	1.742	1.626	1.603	1.429	1.193	1.009	1.012	1.023	1.023
Valby - Frederikssund	1.110	1.127	1.116	1.079	1.041	963	957	876	721	609	609	629	629
Hellerup - Klampenborg	55	60	58	53	49	45	45	39	35	29	30	31	31
Svanemøllen - Farum	439	440	437	425	406	354	348	323	262	210	213	227	227
Hellerup - Hillerød	1.661	1.667	1.653	1.571	1.531	1.406	1.369	1.247	1.002	817	809	845	845
5-togs strækninger i alt	6.188	6.241	6.225	5.967	5.757	5.298	5.191	4.726	3.888	3.252	3.249	3.349	3.349

23.7.2 - Tabel 8

S-toget	Kundepunktighed pr. strækning	Grundlag	2020											
			jan	feb	mar	apr	maj	jun	jul	aug	sep	okt	nov	dec
Valby - Nørreport - Hellerup	92,3%	94,9%	98,0%	96,5%	98,6%	97,3%	97,6%	99,0%	98,7%	98,8%	97,1%	98,3%	98,3%	
Hellerup - Flintholm - Ny Ellebjerg	92,3%	96,4%	96,3%	92,6%	97,3%	97,1%	95,3%	98,1%	96,1%	97,1%	97,2%	96,2%	94,5%	
Valby - Høje Tåstrup	92,3%	92,3%	93,8%	91,6%	96,2%	94,6%	92,6%	94,9%	96,8%	97,2%	95,3%	96,2%	96,6%	
Dybølbro - Køge	92,3%	91,2%	91,9%	92,4%	95,8%	93,1%	93,1%	97,0%	94,8%	96,2%	92,9%	92,0%	94,8%	
Valby - Frederikssund	92,3%	91,9%	92,4%	87,3%	94,6%	95,2%	89,1%	89,4%	95,5%	97,3%	94,0%	94,4%	95,6%	
Hellerup - Klampenborg	92,3%	89,9%	92,9%	85,7%	94,5%	93,4%	92,6%	94,1%	95,3%	96,0%	93,5%	94,0%	94,1%	
Svanemøllen - Farum	92,3%	93,4%	96,1%	93,0%	97,2%	95,5%	94,8%	98,3%	97,5%	95,8%	95,4%	97,3%	96,8%	
Hellerup - Hillerød	92,3%	90,8%	91,8%	90,9%	94,7%	91,1%	91,6%	96,3%	93,9%	93,9%	91,7%	92,0%	94,4%	

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.