



Transportministeriet

# Trafikkøbsrapport 2020

Trafikkøb 2020





# Trafikkøbsrapport 2020

Trafikkøb 2020

Udgivet af: Transportministeriet  
Frederiksholms Kanal 27F  
1220 København K

ISBN netudgave: 978-87-93292-65-9  
Forsideill. [Navn]

Denne publikation er omfattet af Creative Commons-licensen "CC BY-NC-ND  
Kreditering-ikke kommerciel - ingen afledninger".  
<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/legalcode>

# Indhold

1.	Indledning.....	6
2.	Transportministeriets kontraktopfølgning.....	7
2.1	Formål med kontraktopfølgning .....	7
3.	Kontrakter.....	8
3.1	Arriva-kontrakten 2010-2020 .....	8
3.2	DSB-kontrakten 2015-2024.....	12



# 1. Indledning

I medfør af Europa-Parlamentets og Rådets forordning nr. 1370/2007 af 23. oktober 2007 om offentlig personbefordring med jernbane og ad vej og om ophævelse af Rådets forordning (EØF) nr. 1191/69 og (EØF) nr. 1107/07 (herefter: "PSO-forordningen") er alle myndigheder, der indkøber offentlig servicetrafik, forpligtet til at offentliggøre årlige trafikårsrapporter. De nærmere krav til rapporten følger af PSO-forordningens artikel 7, stk. 1, hvoraf det fremgår, at rapporten skal indeholde oplysninger om operatører af offentlig servicetrafik samt den kompensation, de modtager.

Rapporten skal give mulighed for at vurdere den indkøbte trafiks effektivitet, kvalitet og finansiering.

Rapporten skal også indeholde oplysninger, om hvorvidt der er tildelt enerettigheder<sup>1</sup>. Der er ikke tildelt enerettigheder i de kontrakter, der er indgået mellem Transportministeriet og respektive operatører. Alle operatører er således forpligtet til at acceptere, at eventuelle andre operatører udfører trafik på de strækninger, der er omfattet af de pågældende kontrakter.

Desuden skal der i rapporten sondres mellem bustrafik og skinnebåret trafik. Hertil kan det oplyses, at Transportministeriet ikke indkøber bustrafik som offentlig servicetrafik, hvorfor denne rapport alene indeholder oplysninger om de to kontrakter om jernbanetrafik, som Transportministeriet er part i. Det drejer sig om følgende:

- Kontrakt mellem Arriva Tog A/S (herefter: "Arriva") og Transportministeriet om offentlig servicetrafik med tog i Midt- og Vestjylland i perioden 2010-2020, idet option på forlængelse frem til 2020 er kaldt (herefter: "Arriva-kontrakten"). Trafikårsrapporten indeholder alene data frem til køreplansskiftet den 13. december 2020. Kontrakten er tildelt på baggrund af et udbud.
- Kontrakt mellem DSB og Transportministeriet om trafik udført som offentlig service i perioden 2015-2024 (herefter: "DSB-kontrakten"). Kontrakten er tildelt DSB uden forudgående udbud med hjemmel i PSO-forordningens Artikel 5, stk. 6. Med virkning fra 13. december 2015 har DSB desuden udført togbetjeningen fra landegrænsen mod Sverige via Københavns Lufthavn, København H og ad Kystbanen. Den 15. marts 2015 blev der indgået en ny samlet kontrakt mellem DSB og Transportministeriet for perioden 2015-2024 med virkning fra 1. januar 2015, som omfatter både fjern- og regionaltogtrafikken og S-togtrafikken.

---

<sup>1</sup> Med enerettigheder menes der, at de enkelte operatører kan blive tildelt eneretten til at udføre trafik på de strækninger, der er omfattet af de pågældende kontrakter.

## 2. Transportministeriets kontrakt-opfølgning

### 2.1 Formål med kontraktopfølgning

Når en kontrakt er tildelt en operatør, hvad enten tildelingen sker på baggrund af et udbud eller ved direkte tildeling, skal Transportministeriet følge op på, om den enkelte operatør lever op til kravene i kontrakten, herunder om der leveres den trafik og service, som fremgår af kontrakterne.

Som led i kontraktopfølgningen følger Transportministeriet blandt andet op på omfanget af aflysninger og forsinkelser, antal siddepladser i forhold til antallet af passagerer (belægningsgrader) og passagerernes tilfredshed.

Dette sker ved gennemgang af rapporter, som hver operatør sender til Transportministeriet, ved ministeriets gennemførelse af tilsyn i tog og på stationer samt på månedlige eller kvartalsvise møder med operatørerne. På disse møder drøftes desuden forhold med relevans for den trafik, den pågældende operatør skal gennemføre.

## 3. Kontrakter

I dette kapitel præsenteres nøgletal for de to jernbanekontrakter, som Transportministeriet har indgået med jernbanevirksomheder.

### 3.1 Arriva-kontrakten 2010-2020

Arriva-kontrakten er en udbudt kontrakt, der blev tildelt Arriva på baggrund af et udbud, som Trafikstyrelsen (i dag Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsen) gennemførte. Kontrakten blev indgået i marts 2009, og Arriva begyndte trafikdriften i december 2010. Transportministeriet har i maj 2015 kaldt optionen på forlængelse af Arriva-kontrakten fra 2018 til 2020.

Arriva-kontrakten omfatter alle de aktiviteter, der er nødvendige for at gennemføre togtrafikken, herunder personbefordring med tog, vedligeholdelse og klargøring af det rullende materiel samt drift og vedligehold af stationer på de midt- og vestjyske strækninger, som er vist nedenfor på kortet.



Arriva-kontrakten er en nettokontrakt, hvor Arriva modtager billetindtægterne.



I Arriva-kontrakten er der indbygget en incitamentsstruktur, som medfører, at Arriva modtager økonomisk bonus for høj punktlighed og høj kundetilfredshed, og tilsvarende skal betale økonomisk bod for lav punktlighed og lav kundetilfredshed. Desuden skal Arriva betale en økonomisk bod for hvert aflyst tog, der kan henføres til årsager hos Arriva.

Arriva-kontrakten er tilgængelig på Transportministeriets hjemmeside:

<https://www.trm.dk/publikationer/2009/togkontrakt-i-midt-og-vestjylland/>.

Desuden kan der læses mere om Arriva på Arrivas hjemmeside: <https://arriva.dk/>.

Tabel 3.1 | Fakta om Arriva-kontrakten

<b>Midt- og Vestjylland</b>	
<b>Operatør*</b>	Arriva Tog A/S
<b>Kontraktens driftsperiode*</b>	12. december 2010 til køreplansskiftet i december 2020 (idet option på kontraktforlængelse er kaldt)
<b>Kontraktform*</b>	Nettokontrakt
<b>Strækninger*</b>	Århus-Viborg, Viborg-Skive, Skive-Struer, Thisted-Struer, Struer-Skjern, Århus-Skanderborg, Skanderborg-Silkeborg-Herning, Herning-Skjern, Skjern-Varde, Varde-Esbjerg, Esbjerg-Ribe, Ribe-Tønder  Dertil kommer den grænseoverskridende trafik Tønder-Niebuil
<b>Litra der benyttes i driften**</b>	Coradia LINT 41

\*Kilde: Kontrakten mellem Arriva og Transportministeriet.

\*\*Kilde: 'Fakta om Arriva tog' fra Arrivas hjemmeside.

### 3.1.1 Produktion

Tabel 3.2 | Produktion, Arriva

	<b>2020</b>
<b>Planlagte togkilometer*</b>	7,92 mio. km.
<b>Realiserede togkilometer**</b>	7,91 mio. km.

\*Kilde: Opgørelser fra Transportministeriet.

\*\*Kilde: Opgørelser fra Arriva.

Af Tabel 3.2 fremgår det planlagte antal togkilometer og det realiserede antal togkilometer. Forskellen mellem tallene skyldes planlagte og uplanlagte aflysninger, som blandt andet kan skyldes sporarbejder, signalproblemer og fejl på togene. Desuden fremgår antal tilskudskroner pr. realiseret togkilometer af tabellen.

### 3.1.2 Passagertal

Tabel 3.3 | Passagerudvikling og transportarbejde, Arriva

	<b>2020</b>
<b>Passagertal pr. år*</b>	4.540.948

\*Kilde: Opgørelser fra Arriva.

Af Tabel 3.3 fremgår antallet af passagerer i 2020.

### 3.1.3 Punktlighed

Tabel 3.4 | Operatørpunktlighed i procent, Arriva

	<b>2020</b>
<b>Januar*</b>	99,4 %
<b>Februar*</b>	99 %
<b>Marts*</b>	99,2 %
<b>April*</b>	99,5 %
<b>Maj*</b>	99,4 %
<b>Juni*</b>	98,6 %
<b>Juli*</b>	98,8 %
<b>August*</b>	99,1 %
<b>September*</b>	98,3 %
<b>Oktober*</b>	98,9 %
<b>November*</b>	99,3 %
<b>December* **</b>	98,2 %
<b>Total for hele året*</b>	98,9 %
<b>Bonus operatørpunktlighed, mio. kr.***</b>	3,41 mio. kr.

\*Kilde: Opgørelser fra Arriva.

\*\*Bemærkning: Tal indtil 12/12 2020, da den nye kontrakt gælder pr. 13/12 2020.

\*\*\*Kilde: Opgørelser fra Transportministeriet.

Note: Er punktligheden op til, men ikke 95,8 % gives en bod på 2,5 % af tilskuddet pr. måned. Er punktligheden fra og med 95,8 % og op til, men ikke 96,7 % gives en bod på 1,5 % af tilskuddet pr. måned. Er punktligheden fra og med 96,7 %, og op til, men ikke 97,6 % foretages der ingen regulering af tilskuddet pr. måned. Er punktligheden fra og med 97,6 % og op til, men ikke 98,5 % gives en bonus på 1,0 % af tilskuddet pr. måned. Er punktligheden fra og med 98,5 % og op til, men ikke 99,4 % gives en bonus på 2,0 % af tilskuddet pr. måned. Er punktligheden fra og med 99,4 % og derover gives en bonus på 2,5 % af tilskuddet pr. måned. Jf. Arriva-kontraktens bilag 8, pkt. 2.2.

Af Tabel 3.4 fremgår Arrivas operatørpunktlighed pr. måned i 2020 – det vil sige den punktlighed, som Arriva præsterer. Som det fremgår af tabellen, har Arrivas operatørpunktlighed i hele 2020 ligget på et stabilt højt niveau, og Arriva har i 2020 modtaget bonus for punktlighed.

Ifølge Arriva-kontrakten er et tog forsinket, når det afgår senere end 4:59 minutter i forhold til gældende køreplan.

### 3.1.4 Antal aflyste ankomster

I Arriva-kontrakten stilles der ikke krav om opgørelse af ”pålidelighed” forstået som en procentuel opgørelse af andelen af gennemført togtrafik, da ”antal aflyste ankomster, som kan henføres til operatøren” er bodsbelagt.

Tabel 3.5 | Antal aflyste ankomster, Arriva

	<b>2020</b>
<b>Antal aflyste ankomster i alt*</b>	3.860
<b>Antal aflyste ankomster, som henføres til operatøren (andel i procent)*</b>	1049 (27,2 %)
<b>Bod for aflyste ankomster, kr.**</b>	1,16 mio. kr.

\*Kilde: Opgørelser fra Arriva. Tallene er fra inden den nye kontrakt trådte i kraft 13/12 2020.

\*\*Kilde: Opgørelser fra Transportministeriet.

Af Tabel 3.5 fremgår antal aflyste ankomster i alt – det vil sige situationer hvor både Arriva, Banedanmark og andre forhold har været årsag til aflysninger af tog.

Desuden fremgår antal aflyste ankomster, som henføres til operatøren - det vil sige antal aflyste ankomster per registreringsstation, der skyldes forhold hos Arriva.

Af tabellen fremgår desuden størrelsen af den bod, som omfanget af aflysninger har givet anledning til.

### 3.1.5 Kundetilfredshed

Tabel 3.6 | Kundetilfredshed på en skala fra 1-10, Arriva

	2020
<b>Første halvår*</b>	7,6
<b>Andet halvår*</b>	7,8
<b>Bonus kundetilfredshed, mio. kr.**</b>	4,33 mio. kr.

\*Kilde: Opgørelser fra Arriva.

\*\*Kilde: Opgørelser fra Transportministeriet.

Note: Bod/bonus bestemmes på baggrund af det vægtede gennemsnit af Arrivas kundetilfredshedsmålinger pr. halvår: Er kundetilfredsheden fra og til, men ikke 3,1, gives en bod på 2,5 % af tilskuddet pr. halvår. Er kundetilfredsheden fra og med 3,1 og op til, men ikke 3,9, gives en bod på 1,5 % af tilskuddet pr. halvår. Er kundetilfredsheden fra og med 3,9 og op til, men ikke 4,7, gives en bod på 0,75 % af tilskuddet pr. halvår. Er kundetilfredsheden fra og med 4,7 og op til, men ikke 5,9, foretages ingen regulering af tilskuddet pr. halvår. Er kundetilfredsheden fra og med 5,9 og op til, men ikke 6,7, gives en bonus på 0,75 % af tilskuddet. Er kundetilfredsheden fra og med 6,7 og op til, men ikke 7,5, gives en bonus på 1,5 % af tilskuddet pr. halvår. Er kundetilfredsheden fra og med 7,5 og derover, gives en bonus på 2,5 % af tilskuddet pr. halvår. Jf. Tillægskontrakt 17, pkt. 3.2.

Arriva er forpligtet til hvert halve år at afdække kundetilfredsheden på baggrund af spørgeskemaer, som udleveres blandt passagererne.

Af Tabel 3.6 fremgår resultatet af disse halvårlige kundetilfredshedsundersøgelser, ligesom størrelsen af bonus fremgår.

### 3.1.6 Kontraktbetaling

Tabel 3.7 | Kontraktbetaling, Arriva

	2020
<b>Kontraktbetaling, mio. kr.*</b>	249,1 mio. kr.
<b>Kr. pr. realiseret togkilometer**</b>	31,47 kr.

\* Den udbetalte kontraktbetaling til Arriva i år 2020 fremgår af Statsregnskabet for år 2020, §.

\*\*Udregnet som kontraktbetaling divideret med det realiserede antal togkilometer, jf. Tabel 3.2.

Af Tabel 3.7 fremgår det beløb, som Arriva har modtaget i kontraktbetaling i 2020.

## 3.2 DSB-kontrakten 2015-2024

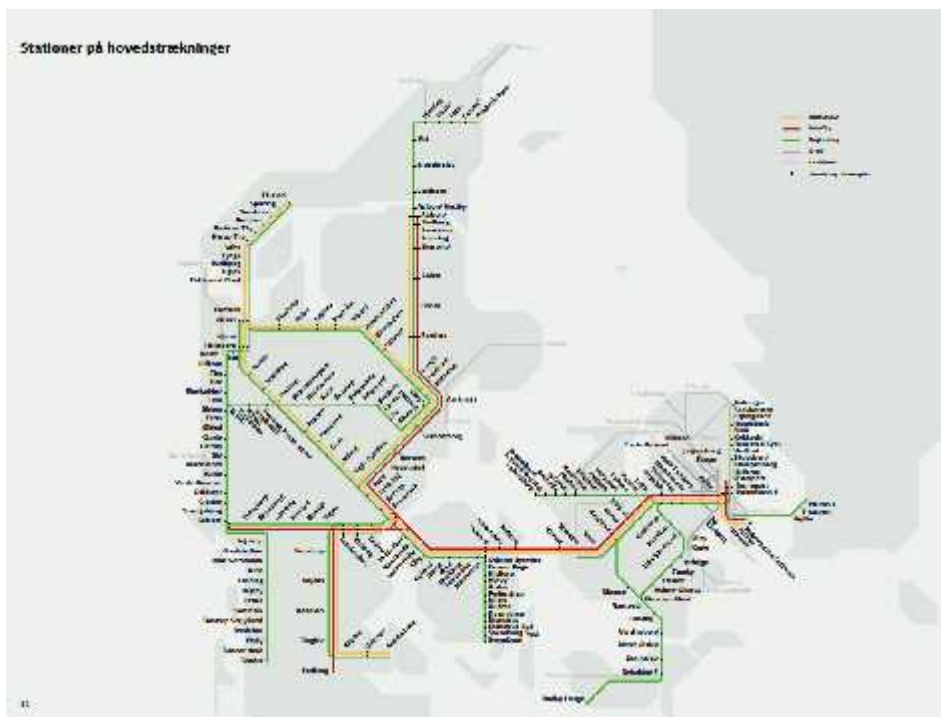
DSB-kontrakten er, med hjemmel i PSO-forordningens Artikel 5, stk. 6, tildelt DSB uden forudgående udbud. Kontrakten omfatter både fjern- og regionaltogtrafikken, S-togtrafikken samt togtrafikken over Øresund.

DSB-kontrakten omfatter alle aktiviteter, der er nødvendige for at gennemføre togtrafikken, herunder personbefordring med tog, vedligeholdelse og klargøring af det rullende materiel samt drift og vedligeholdelse af stationer.

For så vidt angår S-togtrafikken omfatter DSB-kontrakten de strækninger i Hovedstadsområdet, som er vist nedenfor på kortet.



For så vidt angår fjern- og regionaltogtrafikken omfatter DSB-kontrakten de røde, gule og grønne strækninger, som er vist nedenfor på kortet.



Kontrakten er en nettokontrakt, hvor DSB modtager billetindtægterne.

Med kontrakten kan DSB ikke ifalde bod for lav kundetilfredshed, og der er tilsvarende ikke bod og bonus på punktlighed.

På Transportministeriets hjemmeside kan DSB-kontrakten findes:

<https://www.trm.dk/publikationer/2015/dsb-trafikkontrakt/>. Desuden kan der læses mere om DSB-togtrafikken samt DSB's rapporter på DSB's hjemmeside:

<https://www.dsb.dk/om-dsb/virksomheden/rapporter-og-regnskab/rapportering-til-transport-og-bygningsministeriet/>.

Tabel 3.8 | Fakta om kontrakten mellem DSB og Transportministeriet om S-togtrafikken og fjern- og regionaltogtrafikken.

DSB 2015-2024	
<b>Operatør*</b>	DSB
<b>Kontraktens driftsperiode*</b>	1. januar 2015 - 31. december 2024
<b>Kontraktform*</b>	Nettokontrakt

<b>DSB 2015-2024</b>	
<b>Strækninger*</b>	<p>S-togtrafikken: Hellerup-København H-Valby, Dybbølsbro-Køge, Valby-Høje Taastrup, Valby-Vanløse-Frederikssund, Svanemøllen-Ryparken-Farum, Hellerup-Hillerød, Hellerup-Klampenborg, Hellerup-Flintholm-Ny Ellebjerg (Ringbanen)</p> <p>Fjern- og regionaltogtrafikken: Helsingør-København H-Københavns Lufthavn, København H-Odense-Århus-Frederikshavn, Roskilde-Kalundborg, Roskilde-Køge-Næstved, Ringsted-Nykøbing Falster-Rødby, Odense-Svendborg, Århus-Grenå, Snoghøj-Kolding, Fredericia-Taulov, Kolding-Esbjerg, Lunderskov-Tinglev-Sønderborg, Tinglev-Padborg, Vejle-Herning-Struer</p> <p>Trafikken over Øresund: Københavns Lufthavn -landegrænsen mod Sverige</p>
<b>Litra der benyttes i driften**</b>	<p>S-togtrafikken: SA (8-vognstog) og SE (4-vognstog)</p> <p>Fjern- og regionaltogtrafikken: ME, EA (lokomotiver) MQ, MP, MR, MF, MG, ER (togsæt) og</p> <p>B (dobbeltdækkervogne)</p>

\*Kilde: Kontrakten mellem DSB og Transportministeriet.

\*\*Kilde: 'Tog i drift' fra DSB's hjemmeside.

### 3.2.1 Produktion

Tabel 3.9 | Produktion, DSB, 2020

	<b>S-togtrafikken 2020</b>	<b>Fjern- og regionaltogtrafikken 2020</b>	<b>I alt i 2020</b>
<b>Planlagte togkilometer</b>	15,264 mio. km.	38,392 mio. km.	53,656 mio. km.
<b>Realiserede togkilometer*</b>	14,965 mio. km.	37,964 mio. km.	52,929 mio. km.

\*Kilde: Opgørelser fra DSB.

Af Tabel 3.9 fremgår det planlagte antal togkilometer og det realiserede antal togkilometer for S-togtrafikken henholdsvis fjern- og regionaltogtrafikken. Forskellen mellem tallene skyldes planlagte og uplanlagte aflysninger, som blandt andet kan skyldes sporarbejder, signalproblemer og fejl på togene.

### 3.2.2 Passagertal

Tabel 3.10 | Passagertal, DSB

	<b>S-togtrafikken 2020</b>	<b>Fjern- og regional-togtrafikken 2020</b>	<b>I alt i 2020</b>
<b>Passagertal pr. år*</b>	76,346 mio.	43,74 mio.	120,086 mio.

\*Kilde: Opgørelser fra DSB.

Af Tabel 3.10 fremgår antallet af passagerer i 2020 fordelt på S-togtrafikken og fjern- og regionaltogetrafikken samt det samlede antal af passagerer 2020.

### 3.2.3 Punktlighed

Tabel 3.11 | Kundepunktlighed, DSB

	<b>S-togtrafikken 2020</b>	<b>Fjern- og regionaltogetrafikken 2020</b>
<b>Total for hele året*</b>	94,3 %	86,7 %
<b>Minimumskrav**</b>	92,3 %	78,7 %

\*Kilde: Opgørelser fra DSB.

\*\*Kilde: Tillægskontrakt 30 "Krav til punktlighed i 2020" stk. 3

Af Tabel 3.11 fremgår den opnåede kundepunktlighed i S-togtrafikken henholdsvis fjern- og regionaltogetrafikken og samlet for hele 2020. Ved at sammenholde kundepunktligheden for hele året med minimumskravet for 2019, fremgår det, at DSB har overholdt kontraktens minimumskrav for så vidt angår fjern- og regionaltogetrafikken, mens de har overholdt det for S-togtrafikken. I henhold til DSB-kontrakten er et tog forsinket, hvis det afgår senere end 2:59 minutter i forhold til gældende køreplan.

Tabel 3.12 | Operatørpunktlighed, DSB

	<b>S-togtrafikken 2020</b>	<b>Fjern- og regionaltogetrafikken 2020</b>
<b>Total for hele året*</b>	98,7 %	96,6 %
<b>Minimumskrav**</b>	97,5 %	94,1 %



\*Kilde: DSB's opgørelser.

\*\*Kilde: Tillægskontrakt 30 "Krav til punktlighed i 2020" stk. 3

Af Tabel 3.12 fremgår den opnåede operatørpunktlighed opdelt på S-togtrafikken henholdsvis fjern- og regionaltogtrafikken i 2020 – det vil sige omfanget af forsinkelser med fradrag af forsinkelser, som DSB ikke er ansvarlig for.

Ved at sammenholde operatørpunktligheden for hele året med minimumskravet for 2020, fremgår det, at DSB har overholdt kontraktens minimumskrav for så vidt angår S-togtrafikken og fjern- og regionaltogtrafikken.

### 3.2.4 Antal aflyste ankomster

Tabel 3.13 | Antal aflyste ankomster, DSB

	<b>S-togtrafikken 2020</b>	<b>Fjern- og regionaltogtrafikken 2020</b>	<b>I alt i 2020</b>
<b>Antal aflyste ankomster i alt*</b>	171.165	18.166	189.331
<b>Antal aflyste ankomster, som henføres til operatøren (andel i procent)*</b>	55.800 (32,6 %)	9.246 (50,89 %)	65.046 (34,35 %)

\*Kilde: DSB's nøgletal for 2020.

Af Tabel 3.13 fremgår antal aflyste antal ankomster, der skyldes forhold hos DSB samt antal aflyste ankomster i alt, det vil sige aflysninger, hvor både DSB, Banedanmark og eksterne forhold har været årsag til aflysninger.

### 3.2.5 Kundetilfredshed

Tabel 3.14 | Kundetilfredshed på en skala fra 1-10, DSB

	<b>S-togtrafikken 2020</b>	<b>Fjern- og regionaltogtrafikken 2020</b>
<b>Vinterhalvår*</b>	7,55	8,04
<b>Sommerhalvår*</b>	7,89	8,24

\*Kilde: DSB's opgørelser: iht. tillægskontrakt 7 til DSB-kontrakten bliver kundetilfredshed opgjort for hhv. sommerhalvåret (1.4.-30.9.) og vinterhalvåret (1.10-31.3.).

DSB er forpligtet til hvert halve år at afdække kundetilfredsheden på baggrund af spørgeske-  
maer, som udleveres blandt passagererne i S-togtrafikken og fjern- og regionaltogtrafikken.  
Af Tabel 3.14 fremgår resultatet af disse halvårslige kundetilfredshedsundersøgelser.

### 3.2.6 Kontraktbetaling

Tabel 3.15 | Kontraktbetaling, DSB

	I alt i 2020
<b>Kontraktbetaling, mio. kr.*</b>	3.769,2 mio. kr.
<b>Kr. pr. realiseret togkilometer, i alt**</b>	71,21 kr.

\*Den udbetalte kontraktbetaling til DSB's S-togtrafik og DSB's fjern- og regionaltogtrafik i 2020 fremgår af Statsregnskabet for 2020. Foruden kontraktbetalingen for S-togtrafikken og fjern- og regionaltogtrafikken har DSB i 2020 også modtaget 92,3 mio. kr. til forbedring af den kollektive trafik, jf. Statsregnskabet for 2020, § 28.52.01.30., samt tilskud på 123,4 mio. kr. til særlige rabatter, jf. Statsregnskabet for 2020, § 28.52.01.40.

\*\*Udregnet som kontraktbetaling divideret med det realiserede antal togkilometer, jf. Tabel 3.9.

Af Tabel 3.15 fremgår beløbet, som DSB har modtaget i kontraktbetaling i 2020 eksklusiv de 92,3 mio. kr., der blev udbetalt til DSB med henblik på at forbedre den kollektive trafik samt tilskud på 123,4 mio. kr. til særlige rabatter. Desuden fremgår tilskudskroner pr. realiseret togkilometer af tabellen.



Transportministeriet  
Frederiksholms Kanal 27F  
1220 København K

Telefon 41 71 27 00  
[trm@trm.dk](mailto:trm@trm.dk)  
[www.trm.dk](http://www.trm.dk)