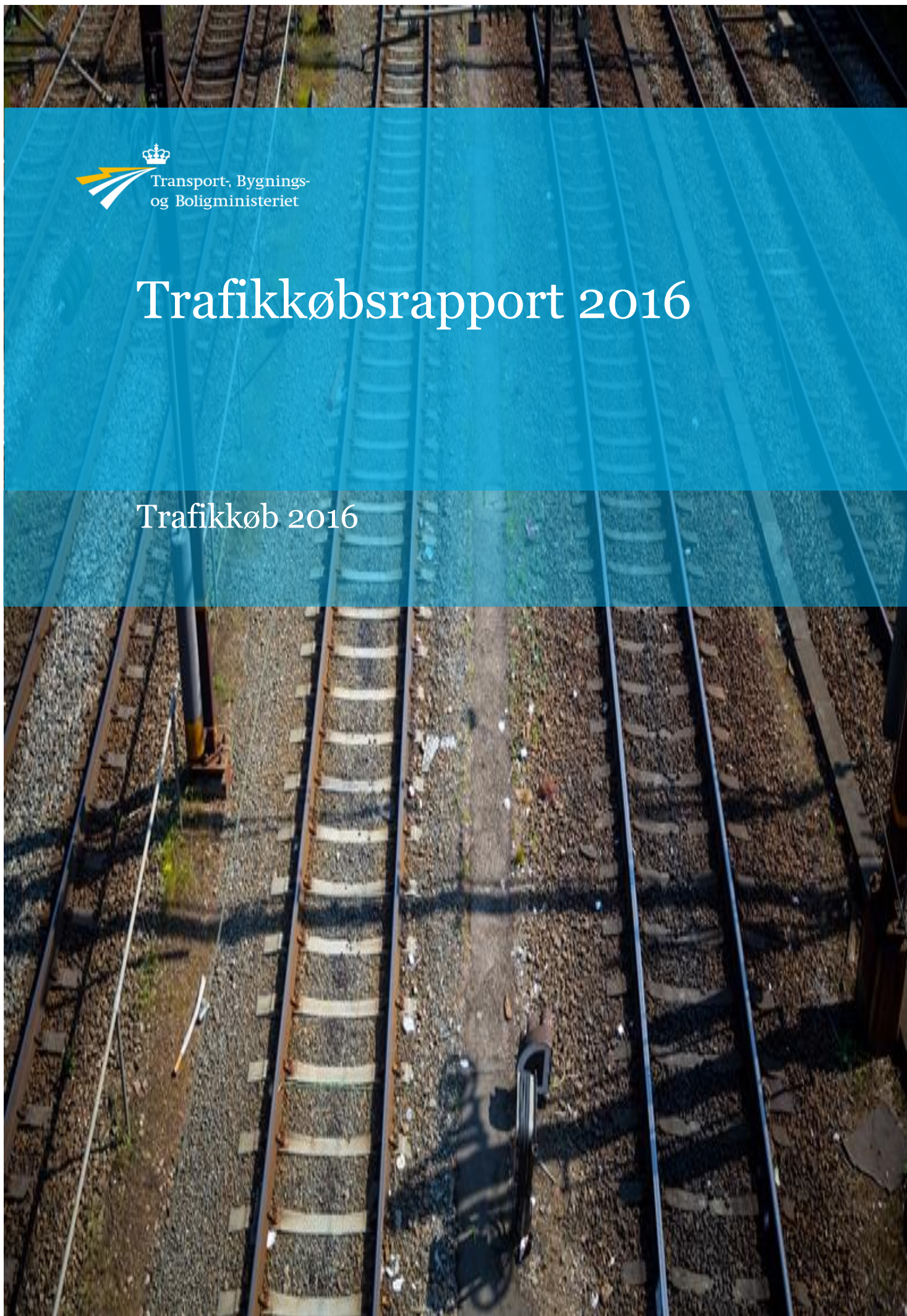


# Trafikkøbsrapport 2016

Trafikkøb 2016



## Trafikkøbsrapport 2016

Udgivet af: Transport-, Bygnings- og Boligministeriet  
Frederiksholms Kanal 27F  
1220 København K

Udarbejdet af: Transport-, Bygnings- og Boligministeriet

ISBN: 978-87-93292-22-2

Forsideillustration: Ulrik Jantzen

# Trafikkøbsrapport 2016



## Indhold

1. Indledning.....	6
2. Transport-, Bygnings- og Boligministeriets kontrakt- opfølgning.....	7
2.1. Formål med kontraktopfølgning .....	7
3. Kontrakter.....	8
3.1. Arriva-kontrakten 2010-2020 .....	8
3.2. DSB-kontrakten 2015-2024 .....	13



# 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 trafikkøbsrapporter. 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 compensation, de modtager.

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

Rapporten skal også indeholde oplysninger, om der er tildelt enerettigheder. I de kontrakter, der er indgået mellem Transport-, Bygnings- og Boligministeriet og respektive operatører, er der ikke tildelt enerettigheder. 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 skinnedbåret trafik. Hertil kan det oplyses, at Transport-, Bygnings- og Boligministeriet ikke indkøber bustrafik som offentlig servicetrafik, hvorfor denne rapport alene indeholder oplysninger om de to kontrakter om jernbanetrafik, som Transport-, Bygnings- og Boligministeriet er part i. Det drejer sig om følgende:

- Kontrakt mellem Arriva Tog A/S (herefter: "Arriva") og Transport-, Bygnings- og Boligministeriet 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"). Kontrakten er tildelt på baggrund af et udbud.
- Kontrakt mellem DSB og Transport-, Bygnings- og Boligministeriet om trafik udført som offentlig service i perioden 2015-2024 (herefter: "DSB-kontrakten"). Kontrakten er, med hjemmel i PSO-forordningens Artikel 5, stk. 6, tildelt DSB uden forudgående udbud. 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 Transport-, Bygnings- og Boligministeriet for perioden 2015-2024 med virkning fra 1. januar 2015, som omfatter både fjern- og regionaltogetrafikken og S-togetrafikken. I kontrakten indgår bl.a. nye punktlighedsmål.

---

<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. Transport-, Bygnings- og Boligministeriets 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 Transport-, Bygnings- og Boligministeriet 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 Transport-, Bygnings- og Boligministeriet blandt andet op på omfanget af aflysninger og forsinkelser, antal siddepladser i forhold til antallet af passagerer (belægningsgrad) og passagerernes tilfredshed.

Det sker ved gennemgang af rapporter, som hver operatør sender til Transport-, Bygnings- og Boligministeriet, 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 Transport-, Bygnings- og Boligministeriet 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 trafikken i december 2010. Transport-, Bygnings- og Boligministeriet har i maj 2015 kaldt optionen på forlængelse af kontrakten fra 2018 til 2020.

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





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 Transport-, Bygnings- og Boligministeriets hjemmeside:

<https://www.trm.dk/da/temaer/togkontrakter/~link.aspx?id=97DA554310E040C6BAB935C80985E857&z=z>.

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>	
Operatør*	Arriva Tog A/S
Kontraktens driftsperiode*	12. december 2010 til køreplansskiftet i december 2020 (idet option på kontraktforlængelse er kaldt).
Kontraktform*	Nettokontrakt
Strækninger*	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.
Litra der benyttes i driften**	Coradia LINT 41

\*Kilde: Kontrakten mellem Arriva og Transport-, Bygnings- og Boligministeriet.

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

## Produktion

Tabel 3.2 | Produktion, Arriva

	<b>2016</b>
Planlagte togkm*	7,96 mio. km.
Realiserede togkm**	7,95 mio. km.
Kr. pr. realiseret togkm***	29,2 kr.

\*Kilde: Opgørelser fra Transport-, Bygnings- og Boligministeriet.

\*\*Kilde: Opgørelser fra Arriva.

\*\*\*Udregnet som udbetalt kontraktbetaling, jf. Tabel 3.7, divideret med det realiserede antal togkm, jf. Tabel 3.2.

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

### Passagertal

Tabel 3.3 | Passagerudvikling og transportarbejde, Arriva

	2016
Passagertal pr. år	6.839.579

Kilde: Opgørelser fra Arriva.

Af Tabel 3.3 fremgår antallet af passagerer i 2016.

### Punktlighed

Tabel 3.4 | Operatørpunktlighed i procent, Arriva

	2016
Januar	99,5 %
Februar	99,5 %
Marts	99,6 %
April	99,6 %
Maj	99,4 %
Juni	99,5 %
Juli	99,6 %
August	99,5 %
September	99,8 %
Oktober	99,5 %
November	99,5 %
December	99,4 %
Total for hele året	99,4 %
Bonus Operatørpunktlighed, mio. kr.	4,32 mio.

Kilde: Opgørelser fra Arriva og Transport-, Bygnings- og Boligministeriet.

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

Af Tabel 3.4 fremgår Arrivas operatørpunktighed pr. måned i 2016 – dvs. den punktighed, som Arriva præsterer. Som det fremgår, har Arrivas operatørpunktighed i hele 2016 ligget på et stabilt højt niveau, og Arriva har i 2016 modtaget bonus for punktighed.

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

### 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

	2016
Antal aflyste ankomster i alt*	1.528
Antal aflyste ankomster, som henføres til operatøren (andel i procent)	392 (25,6 %)
Bod for aflyste ankomster, kr.	455.694 kr.

Kilde: Opgørelser fra Arriva og Transport-, Bygnings- og Boligministeriet.

\*Opgjort på baggrund af antal aflyste ankomster pr. registreringsstation, hvor årsagen kan henføres til Arriva.

Af Tabel 3.5 fremgår antal aflyste ankomster i alt - dvs. situationer hvor både Arriva, Banedanmark og andre forhold har været årsag til aflysninger af tog, samt antal aflyste ankomster, der skyldes forhold hos Arriva.

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

### Kundetilfredshed

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

	2016
Første halvår	7,6
Andet halvår	7,6
Bonus kundetilfredshed, mio. kr.	4,39 mio. kr.

Kilde: Opgørelser fra Arriva og Transport-, Bygnings- og Boligministeriet.

Note: Det vægtede gennemsnit pr. halvår af Arrivas kundetilfredhedsmålinger, hvorefter bod/bonus bestemmes: Er kundetilfredsheden op til, men ikke 3,4, gives en bod på 2,5 % af tilskuddet pr. halvår. Er kundetilfredsheden fra og med 3,4 og op til, men ikke 4,2, gives en bod på 1,5 % af tilskuddet pr. halvår. Er kundetilfredsheden fra og med 4,2 og op til, men ikke 5,0, gives en bod på 0,75 % af tilskuddet pr. halvår. Er kundetilfredsheden fra og med 5,0 og op til, men ikke 6,2, foretages ingen regulering af tilskuddet. Er kundetilfredsheden fra og med 6,2 og op til, men ikke 7,0, gives en bonus på 0,75 % af tilskuddet pr. halvår. Er kundetilfredsheden fra og med 7,0 og op til, men ikke 7,8, gives en bonus på 1,5 % af tilskuddet pr. halvår. Er kundetilfredsheden fra og med 7,8 og derover, gives en bonus på 2,5 % af tilskuddet pr. halvår. Jf. hovedkontraktens bilag 8, 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.

### Kontraktbetaling

Tabel 3.7 | Kontraktbetaling, Arriva

	<b>2016</b>
Kontraktbetaling, mio. kr.*	232,144 mio. kr.

\* Den udbetalte kontraktbetaling til Arriva i år 2016 fremgår af Statsregnskabet for år 2016, § 28.52.03.

Af Tabel 3.7 fremgår det beløb, som Arriva har modtaget i kontraktbetaling i 2016.

### 3.2. DSB-kontrakten 2015-2024

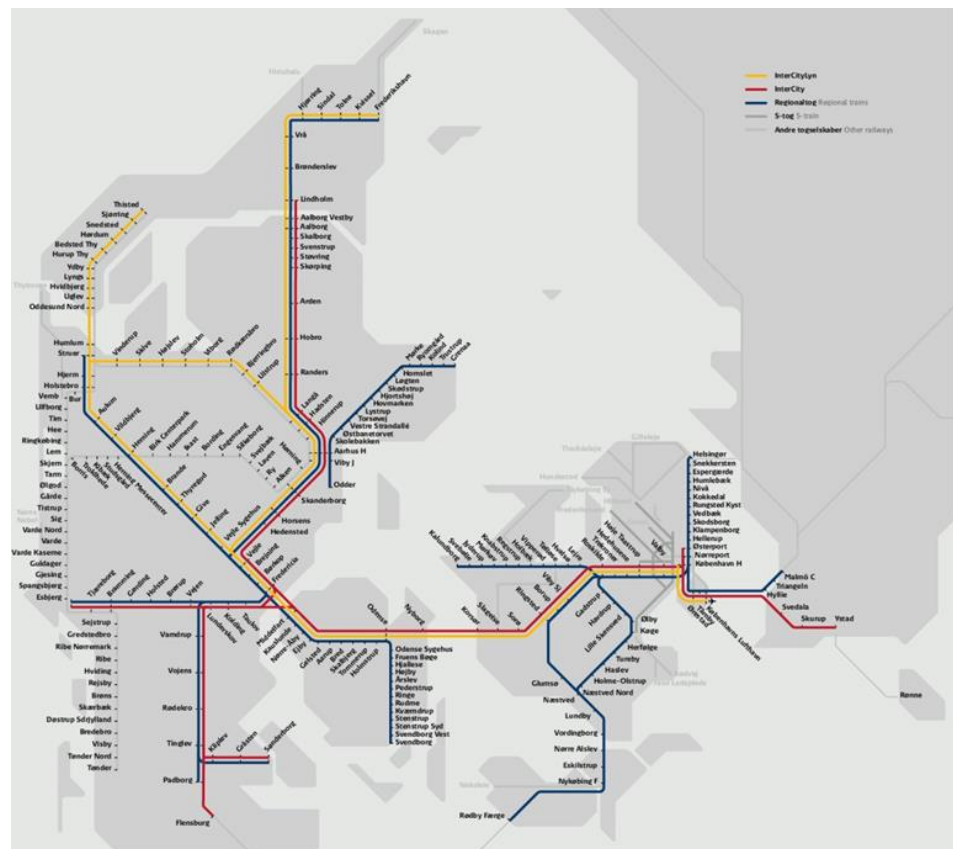
DSB-kontrakten er med hjemmel i PSO-forordningens Artikel 5, stk. 6, tildelt DSB uden forudgående udbud. Kontrakten omfatter både fjern- og regionaltrafikken, S-togtrafikken samt togtrafikken over Øresund.

Kontrakten omfatter alle nødvendige aktiviteter 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 kontrakten de strækninger i Hovedstadsområdet, som er vist nedenfor på kortet.



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



Kontrakten er en nettokontrakt, hvor DSB modtager billetindtægterne.

Til forskel fra de to kontrakter mellem Transport-, Bygnings- og Boligministeriet og DSB, der ophørte den 31. december 2015, kan DSB med den nuværende kontrakt ikke ifalde bod for lav kundetilfredshed. Der er fortsat ikke bod og bonus på punktlighed.

På Transport-, Bygnings- og Boligministeriets hjemmeside kan DSB-kontrakten findes: <https://www.trm.dk/da/publikationer/2015/dsb-trafikkontrakt>. Desuden kan der læses mere om DSB-togtrafikken samt DSB's rapporteringer på DSB's hjemmeside: <http://www.dsb.dk/>.



Tabel 3.8 | Fakta om kontrakten mellem DSB og Transport-, Bygnings- og Boligministeriet om S-togtrafikken og fjern- og regionaltogtrafikken

<b>DSB 2015-2024</b>	
Operatør*	DSB.
Kontraktens driftsperiode*	1. januar 2015 - 31. december 2024.
Kontraktform*	Nettokontrakt.
Strækninger*	<p>S-togtrafikken: Hellerup-København H-Valby, Dybbølsbro-Køge, Valby-Høje Taastrup, Valby-Vanløse-Frederikssund, Svanemøllen-Ryparken-Farum, Hellerup-Hillerød, Hellerup-Klampenborg og Hellerup-Flintholm-Ny Ellebjerg (Ringbanen).</p> <p>Fjern- og regionaltogtrafikken: Helsingør-København-Københavns Lufthavn, Kastrup. København-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, Kastrup-landegrænsen mod Sverige.</p>
Litra der benyttes i driften**	<p>S-togtrafikken: SA (8-vognstog) og SE (4-vognstog).</p> <p>Fjern- og regionaltogtrafikken: ME, EA (lokomotiver). MQ, MP, MR, MF, MG og ER (togsæt) B (dobbeldækkervogne).</p>

\*Kilde: Kontrakten mellem DSB og Transport- Bygnings- og Boligministeriet.

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

## Produktion

Tabel 3.9 | Produktion, DSB, 2016

	<b>S-togtrafikken 2016</b>	<b>Fjern- og regionaltogtrafikken 2016</b>	<b>I alt i 2016</b>
Planlagte togkm	15,9 mio. km.	41,2 mio. km.	57,1 mio. km.
Realiserede togkm	15,6 mio. km.	40,6 mio. km.	56,2 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 bl.a. kan skyldes sporarbejder, signalproblemer og fejl på togene.

## Passagertal

Tabel 3.10 | Passagertal, DSB

	S-togtrafikken 2016	Fjern- og regional-togtrafikken 2016	I alt i 2016
Passagertal pr. år	116,3 mio.	76,4 mio.	192,7 mio.

Kilde: Opgørelser fra DSB.

Af Tabel 3.10 fremgår antallet af passagerer i 2016 i S-togtrafikken og fjern- og regionaltogtrafikken samt antallet af passagerer samlet i 2016.

## Punktlighed

Tabel 3.11 | Kundepunktlighed, DSB

	S-togtrafikken 2016	Fjern- og regionaltogtrafikken 2016
Total for hele året*	92,6 %	74,1 %
Minimumskrav**	92,3 %	81,8 %

\*Kilde: Opgørelser fra DSB.

\*\*Kilde: Kontrakten mellem DSB og Transport-, Bygnings- og Boligministeriet, jf. pkt. 1.8.1, Tabel 1.1.

Af Tabel 3.11 fremgår den opnåede kundepunktlighed i S-togtrafikken henholdsvis fjern- og regionaltogtrafikken og samlet for hele 2016. Ved at sammenholde kundepunktligheden for hele året med minimumskravet for 2016, fremgår det, at DSB har overholdt kontraktens minimumskrav for så vidt angår S-togtrafikken, men at DSB for så vidt angår fjern- og regionaltogtrafikken ligger under kontraktens minimumskrav. I DSB-kontrakten er et tog forsinket, hvis det afgår senere end 2:59 minutter i forhold til gældende køreplan.

Tabel 3.12 | Operatørpunktlighed, DSB

	S-togtrafikken 2016	Fjern- og regionaltogtrafikken 2016
Total for hele året*	98,4 %	92 %
Minimumskrav**	97,5 %	93,8 %

\*Kilde: DSB's opgørelser.

\*\*Kilde: Kontrakten mellem DSB og Transport-, Bygnings- og Boligministeriet, jf. pkt. 9.1.4, Tabel 9.1.

Af Tabel 3.12 fremgår den opnåede operatørpunktlighed opdelt på S-togtrafikken henholdsvis fjern- og regionaltogtrafikken i 2016 – dvs. omfanget af forsinkelser med fradrag af forsinkelser, der skyldes forsinkelser, som DSB ikke er ansvarlig for. Ved at sammenholde operatørpunktligheden for hele året med minimumskravet for 2016, fremgår det, at DSB har overholdt kontraktens minimumskrav for så vidt angår S-togtrafikken, men at DSB for så vidt angår fjern- og regionaltogtrafikken ligger under kontraktens minimumskrav.

Tabel 3.13 | Antal aflyste ankomster, DSB

	S-togtrafikken 2016	Fjern- og regionaltogtrafikken 2016	I alt i 2016
Antal aflyste ankomster i alt*	163.151	29.021	192.172
Antal aflyste ankomster, som henføres til operatøren (andel i procent)	46.446 (28,5 %)	13.601 (46,8 %)	60.047 (31,2 %)

Kilde: Opgørelser fra DSB på baggrund af DSB's årsrapportering fra 2016.

Af Ved at sammenholde operatørpunktigheden for hele året med minimumskravet for 2016, fremgår det, at DSB har overholdt kontraktens minimumskrav for så vidt angår S-togtrafikken, men at DSB for så vidt angår fjern- og regionaltogtrafikken ligger under kontraktens minimumskrav.

Tabel 3.13 fremgår antal aflyste ankomster i alt, dvs. hvor både DSB, Baneland Danmark og andre eksterne forhold har været årsag til aflysninger af tog, samt antal aflyste antal ankomster, der skyldes forhold hos DSB.

## Kundetilfredshed

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

	S-togtrafikken 2016	Fjern- og regionaltogtrafikken 2016
Første halvår	7,68	7,81
Andet halvår	7,25	7,22

Kilde: DSB's opgørelser: Resultat af kundetilfredshedsundersøgelserne for hvert halvår.

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

## Kontraktbetaling

Tabel 3.15 | Kontraktbetaling, DSB

	I alt i 2016
Kontraktbetaling, mio. kr.*	4.029,5 mio. kr.
Kr. pr. realiseret togkm, i alt**	71,7 kr.

\*Den udbetalte kontraktbetaling til DSB's S-togtrafik og DSB's fjern- og regionaltogtrafik i 2016 fremgår af Statsregnskabet for 2016, § 28.52.01.10. Foruden kontraktbetalingen for S-togtrafikken og fjern- og regionaltogtrafikken har DSB i 2016 også modtaget 45,5 mio. kr. til forbedring af den kollektive trafik, jf. Statsregnskabet for 2016, § 28.52.01.30.

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

Af Tabel 3.15 fremgår de beløb, som DSB har modtaget i kontraktbetaling i 2016 eksklusiv de 45,5 mio. kr., der blev udbetalt til DSB med henblik på at forbedre den kollektive trafik. Desuden fremgår tilskudskroner pr. realiseret

togkm af tabellen.



