



Adelgade 13
1304 København K
Telefon 7226 7000
Fax 7226 7070
info@trafikstyrelsen.dk
www.trafikstyrelsen.dk

Evaluering af færgebetjeningen af Bornholm efter 1. maj 2005

Notat
Journal 468-00005
Dato 22.11.2005

BornholmsTrafikken A/S har siden 1. maj 2005 udført den samfunds-begrundede færgebetjening af Bornholm i henhold til kontrakt af 7. juni 2004 med Trafikstyrelsen.

På nuværende tidspunkt er den første højsæson vel overstået, hvilket giver Trafikstyrelsen anledning til at udarbejde en evaluering af den første driftsperiode, dækkende perioden fra kontraktstart den 1. maj til udgangen af august 2005. Denne periode dækker samtidig højsæsonen og den såkaldte skuldarsæson – en 11 ugers periode før og efter højsæsonen.

Indledningsvis kan følgende opsummeres om færgebetjeningen i de første 4 måneder efter driftsstarten den 1. maj 2005:

- Passagerefterspørgslen har været mindre i 2005 end i 2004.
- Passagerkapaciteten pr. døgn i 2005 har med ganske få undtagelser været tilstrækkelig til at det antal passagerer der blev transporteret i 2004 også kunne transporteres i 2005.
- Kapaciteten på vogndækkene pr. døgn i 2005 har med ganske få undtagelser været tilstrækkelig til at det antal vognbanemeter der blev transporteret i 2004 også kunne transporteres i 2005.
- Passagerkapaciteten på natbådene pr. tur i 2005 har på ca. ¼ af turene ikke været tilstrækkelig til at matche passagerefterspørgslen i 2004. Der har dog været plads på hurtigfærgens sene og tidlige ture til at de, der ikke var plads til på natbåden kunne anvende denne rejsemulighed i stedet.
- Kundetilfredsheden ligger på et meget tilfredsstillende niveau.
- Der er sejlet uden aflysninger af tekniske eller vejr-mæssige årsager¹.

¹ Der ses her bort fra aflysninger som følge af Tillægsaftale 1.

Evalueringen bygger på nedenstående områder, der hver især behandles i det følgende:

1. Overførselstal

- hvor mange passagerer, hvor meget gods og hvor mange vognbanemeter blev der overført i maj-august 2005 i forhold til maj-august 2004?

2. Kapacitetsudnyttelse

- er kapaciteten på skibene passende? hvornår var der udsolgt i 2005 og hvornår var der plads nok?

3. Sammenligning af kapacitet i 2005 med efterspørgsel i 2004

- den udbudte sejlplan er en minimumssejlplan, der er fastlagt sådan, at de trafikmængder der blev overført pr. døgn i basisåret 2002 (fremskrevet til 2004-trafikmængder) skulle kunne overføres pr. døgn i kontraktperioden. Kunne de passagerer og vognbanemeter, der blev overført i 2004 også overføres i 2005?

4. Regularitet og pålidelighed

- sejlede færgerne – og sejlede de til tiden?

5. Kundetilfredshed

- hvordan oplevede kunderne rejsen?

1. Overførselstal

Der er i de fire måneder som evalueringen omfatter, registreret et fald i forhold til tidligere år i det antal passagerer, der benytter den samfundsbegrundede færgebetjening til rejser til og fra Bornholm.

Faldet er på ca. 50.000 passagerer, dvs. ca. 12 %, i månederne maj, juni, juli og august 2005 på færgerrejser til Rønne, sammenlignet med de samme måneder i 2004 på rejser til Rønne².

Samtidig var der et fald på ca. 55.000 passagerer, dvs. ca. 14 %, i månederne maj, juni, juli og august 2005 på rejser fra Rønne, sammenlignet med de samme måneder i 2004 på rejser fra Rønne.

² I maj-august 2004 blev der sejlet med passagerer på overfarterne Rønne-Ystad og Rønne-København, mens der i maj-august 2005 blev sejlet med passagerer på overfarterne Rønne-Ystad og Rønne-Køge.

Notat

Journal 468-00005

Dato 22.11.2005

Der blev samlet set overført 683.586 passagerer i månederne maj-august 2005 mod 789.081 i de tilsvarende måneder i 2004. Den samlede passagernedgang er på 13,4 %.

Det samme fald ses ikke i antallet af personbiler, idet der samlet var mindre end 1 % færre personbiler end i de tilsvarende måneder i 2004.

Der blev samlet set overført 160.258 personbiler i maj-august 2005 mod 161.614 i de tilsvarende måneder i 2004.

Nedgangen i passagertallet er således på rene passagerrejser. Der er generelt mange rejsende til Bornholm med cykler i sommermånederne, og der har været et fald i antallet af cykler på ca. 5 % i maj-august 2005 sammenlignet med de samme måneder i 2004. Det numeriske fald i antallet af cykler er på ca. 700, hvorfor passagertallet kun i begrænset omfang kan henføres til et fald i antallet af overførte cykler.

Det er Trafikstyrelsens vurdering at det generelle fald i antallet af overnatninger på landsplan også kommer til udtryk på Bornholm og at den øgede konkurrence på flymarkedet på rejser til og fra Bornholm med billigere billetter til følge i en vis udstrækning har flyttet rejsende fra færge til fly.

De samlede godsmængder der er transporteret til og fra Bornholm som en del af den samfundsbegrundede betjening er i perioden steget med ca. 11,5 kilometer til 158.662,5 vognbanemeter, svarende til en stigning på knap 8 %.

Det er Trafikstyrelsens antagelse, at den sænkning af godstaksterne på i gennemsnit 30 %, som var en del af færgeforligene er stærkt medvirkende til denne gunstige udvikling.

2. Kapacitetsudnyttelse

Notat

Journal 468-00005

Dato 22.11.2005

Trafikstyrelsen har udarbejdet oversigter over kapacitetsudnyttelsen pr. gennemført tur i de fire første driftsmåneder. Oversigterne over kapacitetsudnyttelse er udarbejdet for såvel passagerer som vognbanemeter.

Det er Trafikstyrelsens vurdering, at kapacitetsudnyttelsen for såvel passagerer som vognbanemeter i forsommerens skuldersæson – fra 2. maj til 17. juni 2005 – var forholdsvis lav. Det samme gør sig gældende for de første 2-3 uger af højsæsonen. Fra den 2. weekend i juli ses derimod en meget høj kapacitetsudnyttelse. Dette billede fortsætter højsæsonen ud – til og med den 7. august, men også i de første to uger af eftersommerens skuldersæson. Herefter aftager kapacitetsudnyttelsen.

Det var Trafikstyrelsens forventning, at der i forbindelse med weekends og højtiderne i maj og juni måned generelt ville være stort pres på kapaciteten både for så vidt angår passagerer og vognbanemeter. Presset var da også ganske stort, men der har på intet tidspunkt i maj og juni været tale om, at der har været udsolgt et helt driftsdøgn.

Det har med andre ord været muligt for alle rejsende at rejse den dag de har ønsket det.
--

Trafikstyrelsen betragter det derfor som forsvarligt at der er set bort fra anvendelsen af Povl Anker i forsommerens skuldersæson.

Ligeledes var det Trafikstyrelsens forventning, at der som hovedregel ville være tæt på at være udsolgt både for passagerer og køretøjer i forbindelse med weekends i højsæsonen, selv om der på disse dage opereres med maksimal kapacitet (5 dobbeltture med hurtigfærgen og 2 dobbeltture med Povl Anker). Dette viste sig også at holde stik. På de store rejsedage i weekends i højsæsonen er der således over 70 % kapacitetsudnyttelse på vogndækket på såvel hurtigfærgen som Povl Anker på alle ture, mens passager-kapacitetsudnyttelsen er lidt lavere på første og 5. dobbelttur med hurtigfærgen og turene med Povl Anker.

Det er bemærkelsesværdigt, at der kun er én enkelt dag i højsæsonen 2005, hvor der på den første eller sidste tur med hurtigfærgen er udsolgt for passagerer, mens der slet ikke var dage i højsæsonen 2005, hvor al plads er optaget på vogndækket på den første eller sidste tur med hurtigfærgen. Selv om efterspørgslen er maksimal på højsæsonens store rejsedage er der således alligevel næsten alle dage ledig kapacitet i løbet af driftsdøgnet.

På dette grundlag kan det være vanskeligt at finde klare indikationer for, at det faldende antal rejser til og fra Bornholm skulle kunne tilskrives at der efter udbudet af den samfunds-begrundede færgebetjening af Bornholm tilbydes mindre kapacitet end tidligere.

I skuldærsæsonen efter højsæsonen i 2005 forekom nogle ganske store rejseweekends med stor kapacitetsudnyttelse både på vogndæk og for passagerer. Der var således en tendens til at sæsonen fortsatte lidt længere end sædvanligt, hvilket bl.a. kan tilskrives det forhold at skolernes sommerferie var rykket en uge, hvilket BornholmsTrafikken A/S' sejlplan ikke tog højde for – højsæsonen i 2005 var placeret i de samme uger som de foregående år. I 2006 rådes der bod på dette forhold, fordi BornholmsTrafikken A/S' højsæson flyttes en uge, hvilket medfører at Povl Anker indsættes på to daglige dobbeltture (undtagen onsdag) en uge længere ind i august end i 2005.

Ud over disse ovennævnte, generelle indtryk skal det bemærkes, at kapacitetsudnyttelsen på vogndækket på natfærgerne mellem Rønne og Køge ligger ganske stabilt på mellem 50 og 90 % på hverdage. Trafikstyrelsen betragter dette som et udtryk for at godskapaciteten på overfarten er passende.

Der er rigtig god plads både til gods og biler på PoPax-afgangene mellem Rønne og Ystad i skuldærsæsonen og til passagerer på turene mellem Rønne og Ystad med Povl Anker i højsæson. Til gengæld er der ofte fyldt på vogndækket på de sidstnævnte ture. Dette kan tilskrives at der er færre landgangspassagerer på disse ture end på turene med hurtigfærgen, fordi trafikforbindelserne til og fra Ystad primært er tilpasset hurtigfærgeafgange og -ankomster. På store rejsedage er der desuden meget høj kapacitetsudnyttelse på passagersiden på RoPax-færgernes eftermiddagsafgange på overfarten Rønne-Ystad i skuldærsæson. Trafikstyrelsen har derfor godkendt at Povl Anker i sejlplanen for 2006 på en række store rejsedage i august og september erstatter RoPax-færgerne på eftermiddagsturene på overfarten Rønne-Ystad.

Det er Trafikstyrelsens vurdering at kapacitetsudnyttelsen på hurtigfærger nærmer sig det optimale når overfartstiden tages i betragtning. Hurtigfærger sejler således 5 dobbeltture på alle de store rejse-dage. Overfartstiden er i 2005 80 minutter, hvilket er den maksimale tilladte overfartstid i henhold til kontrakten. I sejlplanen for 2006 reduceres overfartstiden til 75 minutter, hvilket betyder at ankomsttiden til Rønne på den sidste af de op til 5 dobbeltture fremrykkes med 1 time. Det forventes at dette bevirker, at kapacitetsudnyttelsen og passagertallene på hurtigfærgens 5. dobbeltture i 2006 bliver forbedret.

3. Sammenligning af kapacitet i 2005 med efterspørgsel i 2004

Trafikstyrelsen har foretaget beregninger af, om kapaciteten i 2005 har været tilstrækkelig til, at en efterspørgsel svarende til efterspørgslen i 2004 kunne dækkes. Beregningerne er foretaget for såvel passagerer som vogndæk/biler.

3.1. Passagerkapacitet

Trafikstyrelsens beregninger af passagerkapaciteten i 2005 i forhold til passagerefterspørgslen i 2004 er foretaget på to forskellige niveauer:

1. Passagerkapacitet på dagture mellem Rønne og Ystad i 2005 sammenlignet med passagerefterspørgsel på dagture mellem Rønne og Ystad eller København i 2004.
2. Passagerkapacitet på natture mellem Rønne og Køge i 2005 sammenlignet med passagerefterspørgsel på natture mellem Rønne og København i 2004.

Grundlæggende for Trafikstyrelsens beregninger er at der er sammenlignet på ugedagsniveau – f.eks. er søndag den 2. maj 2004 sammenlignet med søndag den 1. maj 2005.

Desuden er der korrigeret for det forhold at helligdagsferier ikke nødvendigvis ligger samtidig år efter år – passagertallene fra pinsen 2004 er således sammenlignet med passagerkapaciteten i pinsen 2005.

3.1.1. Passagerkapacitet, dagture

Notat

Journal 468-00005

Dato 22.11.2005

Trafikstyrelsen har konstateret at der var i alt 3 dage af i alt 246 dage³ i perioden, hvor passagerefterspørgslen på dagture i 2004 ikke kunne dækkes med den passagerkapacitet, der var indsat i 2005.

Det drejer sig om følgende dage:

Søndag efter Kristi Himmelfartsdag, på dagture fra Rønne. Den pågældende dag blev der sejlet med fuld kapacitet for skuldersæson på overfarten Rønne-Ystad, dvs. 5 dobbeltture med hurtigfærgen og én dobbelttur med RoPax-færge. Kapaciteten var således på i alt 5.675 passagerer. Antallet af passagerer i 2004 var 6.786, svarende til et kapacitetsunderskud på 1.111 passagerer.

Kapacitetsunderskuddet blev imidlertid elimineret ved at BornholmsTrafikken A/S den pågældende dag i 2005 indsatte den konventionelle færge på to dobbeltture i fri trafik på overfarten Rønne-Ystad⁴. Antallet af tilgængelige passagerpladser i driftsdøgnet på overfarten blev således det pågældende døgn hævet med 3.000 i hver retning. BornholmsTrafikken A/S havde således af egen drift taget højde for en forventet meget stor efterspørgsel den pågældende dag og stillet yderligere tonnage til rådighed.

Det skal bemærkes at der på de 6 ordinære ture fra Rønne til Ystad den pågældende dag faktisk var 1.083 ledige passagerpladser, så det faktiske kapacitetsunderskud den pågældende dag ville, hvis BornholmsTrafikken A/S ikke havde indsat ekstraturene i fri trafik, have været på 28 passagerer.

BornholmsTrafikken A/S har i øvrigt, i forbindelse med Trafikstyrelsens godkendelse af sejlplanen for 2006, bebudet anvendelse af den konventionelle færge i fri trafik, bl.a. fridagsferien omkring Kristi Himmelfartsdag 2006.

På de to øvrige dage, hvor passagerkapaciteten i 2005 ikke var tilstrækkelig til at dække passagerefterspørgslen i 2004 var kapacitetsunderskuddet hhv. 87 og 54 pladser. Der er tale om ture fra Rønne den 23. juli og den 14. august 2005. Også på disse dage blev der sejlet med maksimal passagerkapacitet for skuldersæson på overfarten Rønne-Ystad.

³ Der er 123 dage i perioden, men der er foretaget beregninger både på rejser til Rønne og fra Rønne.

⁴ Den konventionelle færge kræves ikke anvendt i skulder- og lavsæson, da den i henhold til kontrakten er lagt op i disse perioder.

Kapacitetsunderskuddet viste sig imidlertid ikke at få betydning. Der var således langt fra udsolgt for passagerer på de gennemførte ture fra Rønne til Ystad på de to pågældende dage.

Notat
Journal 468-00005
Dato 22.11.2005

Der var 3 dage af i alt 246 dage⁵ i perioden, hvor passagerefterspørgslen på dagture i 2004 ikke kunne dækkes med den passagerkapacitet, der var indsat på de tilsvarende dage i 2005. På samtlige øvrige dage var passagerkapaciteten i 2005 tilstrækkelig til at løfte en passagerefterspørgsel svarende til efterspørgslen i 2004.

3.1.2. Passagerkapacitet, natture

Natbåds-passagerkapaciteten var i 2004 1.500 passagerpladser pr. tur, mens den i 2005 er på 400 passagerer pr. tur. Derfor er det ingen stor overraskelse at Trafikstyrelsens beregninger af passagerkapaciteten på natbådene til og fra Rønne i 2005 sammenlignet med passagerefterspørgsel på natbådene til og fra Rønne i 2004 viser, at der var en række nætter i 2005 - 58 i alt - hvor der ikke kunne transporteres det samme antal passagerer som i 2004.

I perioden var der 10 af de i alt 246 natbådsture, hvor der var mere end 360 passagerer, svarende til en belægning på 90 %⁶.

Trafikstyrelsens beregninger viser imidlertid også, at der i alle tilfælde var tilstrækkelig plads både på den 5. tur med hurtigfærgen på aftenen for natbådens afgang (de dage, hvor denne findes i sejlplanen) og på den første tur med hurtigfærgen på morgenen for natbådens ankomst til, at de passagerer der ikke ville have kunnet få plads på natbåden til eller fra Køge⁷ kunne tilbydes denne rejsemulighed.

⁵ Der er 123 dage i perioden, men der er foretaget beregninger både på rejser til Rønne og fra Rønne.

⁶ Ture med en kapacitetsudnyttelse på 90 % eller derover betragtes af Trafikstyrelsen som tilnærmelsesvis udsolgt.

⁷ Dvs. de natbådsture, hvor der den tilsvarende nat i 2004 var mere end 400 passagerer.

Det samme gælder for de 10 natbådsture i 2005, hvor passagerbelægningen var større end 90 %.

Notat
Journal 468-00005
Dato 22.11.2005

3.2. Kapacitet vogndæk

Det er meget vanskeligt at danne et entydigt billede af, om det antal vognbanemeter der blev stillet til rådighed på færgeafgangene under den samfundsbegrundede færgebetjening af Bornholm i månederne maj-august 2005 var tilstrækkeligt til, at det antal vognbanemeter der blev transporteret i 2004 også kunne transporteres i 2005.

Et indtryk af problematikken kan man få ved at betragte det forhold, at hvis der er fyldt op på hurtigfærgerne med landgangspassagerer, så medtages der ingen biler – eller også skal de personer der kører bilerne om bord forlade skibet igen, fordi der ikke er passagerpladser til dem.

Eksemplet er naturligvis udtryk for en helt særlig situation, men det sker faktisk ofte at der lukkes for biler på vogndækket uden at alle de til rådighed stående vognbanemeter er brugt, fordi alle passagerpladserne er optaget.

Trafikstyrelsen kan således ikke give et entydigt svar på spørgsmålet om, hvorvidt det antal vognbanemeter der blev stillet til rådighed på færgeafgangene under den samfundsbegrundede færgebetjening af Bornholm i månederne maj-august 2005 var tilstrækkeligt til, at det antal vognbanemeter der blev transporteret i 2004 også kunne transporteres i 2005.

Trafikstyrelsen har imidlertid gennemført en række nøgletalsberegninger, som styrelsen betragter som retningsgivende for en besvarelse af spørgsmålet.

Følgende nøgletalsberegninger er gennemført:

- Sammenligning af antallet af overførte vognbanemeter på hurtigfærgerne hhv. fra og til Rønne i 2004 med antallet af vognbanemeter til rådighed på hurtigfærgerne hhv. fra og til Rønne i 2005.
- Sammenligning af antallet af overførte vognbanemeter på dagture hhv. fra og til Rønne i 2004 med antallet af vognbanemeter på dagture hhv. fra og til Rønne i 2005.
- Sammenligning af antallet af overførte vognbanemeter på natture hhv. fra og til Rønne i 2004 med antallet af vognbanemeter på natture hhv. fra og til Rønne i 2005.

I lighed med beregningerne af passagerkapacitet i 2005 i forhold til passagerefterspørgsel i 2004 er der sammenlignet på ugedagsni-

veau – f.eks. er søndag den 2. maj 2004 sammenlignet med søndag den 1. maj 2005.

Notat

Journal 468-00005

Dato 22.11.2005

Desuden er der korrigeret for det forhold at helligdagsferier ikke nødvendigvis ligger samtidig år efter år – passagertallene fra pinsen 2004 er således sammenlignet med passagerkapaciteten i pinsen 2005.

Det skal bemærkes at Trafikstyrelsen pga. en fejl i de data, der i sin tid er sendt fra BornholmsTrafikken til Trafikministeriet vedr. overførselstal for 2004 tager forbehold for resultaterne af beregningerne for så vidt angår de tre sidste dage i de fire måneder, beregningerne omfatter.

Der mangler således data vedr. vognbanemeter for visse af de ture, der er afviklet den 29., 30. og 31. i de fire måneder i 2004.

Det er imidlertid Trafikstyrelsens vurdering, at dette forhold ikke ændrer ved de konklusioner, der drages i det nedenstående.

3.2.1. Vogndækskapacitet på hurtigfærgen

Der var ikke en eneste dag i månederne maj-august 2005 hvor BornholmsTrafikken A/S ikke kunne overføre det antal vognbanemeter på hurtigfærgen som blev overført på den tilsvarende dag i 2004. Beregningen gælder såvel for ture fra Rønne til Ystad som for ture fra Ystad til Rønne.

Vogndækskapaciteten er således i denne sammenligning tilstrækkelig, selvom der på en række dage i 2004 blev gennemført 6 dobbeltture med hurtigfærgen på overfarten Rønne-Ystad.

I forbindelse med kontraktstart den 1. maj 2005 blev vogndækskapaciteten på hurtigfærgen udvidet fra 165 personbilenheder til 216 personbilenheder, fordi udbudsmaterialet krævede, at såfremt der blev indsat en ikke-gods bærende færg, skulle denne kunne rumme mindst 215 personbilenheder.

Denne udvidelse betragtes som stærkt medvirkende til, at vogndækskapaciteten var tilstrækkelig til at det antal vognbanemeter der blev overført i 2004 også kunne overføres i 2005.

3.2.2. Vogndækskapacitet på dagture

Trafikstyrelsens beregninger viser, at der er 12 af de 246 dage i perioden maj til august, hvor det antal vognbanemeter, der blev transporteret fra eller til Rønne på dagture under den samfundsbegrundede færgbetjening af Bornholm i 2004 ikke kunne transporteres på dagture på de tilsvarende dage i 2005.

Alle dage forekommer i juli, ligeligt fordelt mellem 6 dage på ture fra Rønne og 6 dage på ture til Rønne.

Beregningen er foretaget på grundlag af alle dagture, dvs. ture på overfarterne Rønne-Ystad, Rønne-Køge og Rønne-København. Også rene godsture (dog ikke farligt gods-ture) indgår i beregningerne⁸.

Det er Trafikstyrelsens vurdering at kapacitetsunderskuddet i 2005 i forhold til efterspørgslen i 2004 fortrinsvis må tilskrives, at de konventionelle færger Povl Anker og Jens Kofoed i sommerperioden 2004 lejlighedsvis kunne anvendes på tre daglige dobbeltture på overfarten Rønne-Ystad. En tilsvarende løsning kunne overvejes i højsæson 2006, men vil givetvis indebære ændringer i den trafik, BornholmsTrafikken A/S gennemfører til Sassnitz. Kontrakten mellem BornholmsTrafikken A/S og Trafikstyrelsen nævner ikke gennemførelse af en sådan løsning, men spørgsmålet vil blive drøftet med BornholmsTrafikken A/S.

På 10 af de 12 dage, hvor efterspørgslen på vogndækket på dagture fra og til Rønne i 2004 ikke kunne dækkes i 2005, kunne den del af vognbanemeterne, der ikke var plads til på de tilsvarende dage i 2005 faktisk overføres på den uudnyttede kapacitet på de natbåde, der sejlede natten før de pågældende dage.

På de to resterende dage, hvor efterspørgslen på dagture fra og til Rønne i 2004 ikke kunne dækkes i 2005 – de to første lørdage i juli på ture til Rønne, har BornholmsTrafikken A/S i 2005 af egen drift indsat ekstra dobbeltture på overfarten Køge-Rønne med den RoPax-færge, der ankom til Køge de pågældende morgener. Der blev således indsat yderligere 1.200 vognbanemeter i hver retning.

⁸ I 2004 benyttede BornholmsTrafikken færgen Vilja til ren godssejlads på overfarten Rønne-Køge alle dage undtagen søndage. Ture fra Køge er natture mens ture fra Rønne er dagture.

3.2.3. Vogndækskapacitet på nattere

Notat

Journal 468-00005

Dato 22.11.2005

Trafikstyrelsens beregninger viser, at der er 2 nætter i perioden maj til august, hvor det antal vognbanemeter, der blev transporteret fra eller til Rønne på natbåde under den samfundsbegrundede færgebetjening af Bornholm i 2004 ikke kunne transporteres på natbåde på de tilsvarende dage i 2005.

Begge nætter forekom på natbåde til Rønne, med én nat i juni og én nat i juli.

Kapacitetsunderskuddet var i begge tilfælde beskedent, og de underskydende vognbanemeter kunne i begge tilfælde overføres på dagture både på aftenen for natbådernes afgang fra Køge og på dagen for natbådernes ankomst til Rønne.

4. Regularitet og pålidelighed

I de første fire måneders driftsperiode er driften gennemført særdeles stabilt. Der har således ikke i perioden været aflyst en eneste tur, ud over de ture der er aflyst i henhold til Tillægsaf-tale 1 om sikring af beredskabet hvis hurtigfærgen ikke kan sejle.

Driften har i perioden efter Trafikstyrelsens opfattelse været udført med en ganske høj regularitet.

Driften har været begunstiget af at vejret i sommermånederne har været forholdsvis fredsommeligt. Der har således ikke været situationer i sommermånederne 2005 hvor driften har været nævneværdigt forstyrret af hverken blæst eller bølger.

De forsinkede ankomster, der har været i perioden, forekommer ofte i forlængelse af hinanden. Er der opstået forsinkelser på én tur videreføres forsinkelsen således ofte til den næste tur- fortrinsvis som følge

Notat

Journal 468-00005

Dato 22.11.2005

af BornholmsTrafikkens A/S intensive anvendelse af de fire fartøjer der ofte umuliggør at man umiddelbart kan indhente en forsinkelse.

Det skal bemærkes at selv om BornholmsTrafikken A/S' sejlads til Sassnitz på Rügen er den samfundsbegrundede færgebetjening af Bornholm uvedkommende, så udføres denne sejlads med den tonnage, der er omfattet af kontrakten med Trafikstyrelsen. Opstår der en forsinkelse i forbindelse med sejladsen til Sassnitz forplantes den derfor i visse tilfælde til den sejlads, der er omfattet af kontrakten.

Der kan opstilles tre hovedårsager til forsinkelser:

Det forhold, at BornholmsTrafikken A/S indtil midten af juni måned, pga. ombygninger, ikke havde mulighed for at anvende det færgeleje i Ystad, der er tiltænkt Ropax-færgerne. Ropax-færgerne var i stedet nødsaget til at lægge til ved et særligt flydeleje, hvilket vanskeliggjorde og forsinkede lastning og losning. Det er Trafikstyrelsens opfattelse at i størrelsesordenen 15-20 af de forsinkelser, der er registreret i Ropax-færgernes ankomst til Rønne på eftermiddagsturene fra Ystad i denne periode kan tilskrives dette forhold. Der ud over vurderes 5-7 forsinkede ankomster med natfærger til Køge at være afledt heraf.

Det forhold, at færgerne ikke altid har mulighed for at ligge hensigtsmæssigt til kaj i Sassnitz har ført til at havnetiden i Sassnitz i visse tilfælde er blevet væsentligt forlænget og at afgangene fra Sassnitz og ankomsten til Rønne ligeledes er blevet forsinket. Dette har ført til at Ropax-færgernes afgang fra Rønne og ankomster til Ystad på eftermiddagsturene i skuldærsæsonen er blevet forsinket. Det er Trafikstyrelsens opfattelse at i størrelsesordenen 8-10 af de forsinkelser, der er registreret i Ropax-færgernes ankomst til Ystad på eftermiddagsturene fra Rønne i denne periode kan tilskrives dette forhold. Der ud over vurderes 5-7 forsinkede ankomster til Rønne på turen tilbage fra Ystad at være afledt heraf.

Det forhold, at der på visse tidspunkter af døgnet er trængsel i havnene i Rønne og Ystad har betydet at ankommende skibe har måttet vente uden for havnene har afstedkommet mindre forsinkelser. Der synes ikke at have været afledte forsinkelser heraf.

Øvrige forsinkelser er meget få og vurderes at være konsekvenser af enkeltstående forhold.

Tabel 1: Oversigt over regularitet og pålidelighed

Notat
Journal 468-00005
Dato 22.11.2005

	Mellem Rønne og ...	Antal enkeltture i sejlsplanen	Aflyste ture*	Forsinkelser på mere end 15 min.**
Maj	Ystad	326	30	26
	Køge	62	0	5
	I alt	388	30	31
Juni	Ystad	320	26	4
	Køge	60	0	0
	I alt	380	26	4
Juli	Ystad	382	0	22
	Køge	62	0	4
	I alt	444	0	26
August	Ystad	320	0	14
	Køge	62	0	1
	I alt	382	0	15

*) Alle aflysninger er foretaget i henhold til Tillægsaftale 1.

**) Forsinkelser på mere end 15 minutter er bodsbelagte. Ved bodsbelæggelsen tages hensyn til, om operatøren kan tillægges skyld for forsinkelsen eller om den er opstået pga. af forhold, der er udenfor operatørens ansvar. I tabellen er alle forsinkelser på mere end 15 minutter medtaget, også de, som operatøren ikke selv er skyldig i.

5. Kundetilfredshed

I henhold til kontrakten skal BornholmsTrafikken A/S årligt i kontraktperioden sikre gennemførelsen af to kundetilfredshedsundersøgelser – en sommerundersøgelse i juli og en vinterundersøgelse i februar.

Kundetilfredsheden er inddelt i tre kategorier, hvor der for hver kategori måles et kundetilfredshedsindeks. De tre kategorier er:

- Personlig betjening
- Rengøring
- Andre forhold

Notat
Journal 468-00005
Dato 22.11.2005

Kundetilfredhedsmålingen for hver af de tre kategorier består af en række spørgsmål omhandlende respondenternes tilfredshed med en række forhold ved rejsen. Besvarelsen sker ved afkrydsning ud for et af følgende udsagn:

Svarmulighed	Tilhørende værdi
Meget tilfreds	5
Tilfreds	4
Hverken/eller	3
Utilfreds	2
Meget utilfreds	1

Resultatet af kundetilfredshedsundersøgelsen i juli 2005 blev følgende:

- Personlig betjening 4,04
- Rengøring 3,97
- Andre forhold 3,88

Som en del af kontraktens bodsbestemmelser skal operatøren betale bod når kundetilfredsheden er utilfredsstillende. Bod for utilfredsstillende kundetilfredshed betales når kundetilfredsheden når under 3,0.

Trafikstyrelsen betragter det som meget tilfredsstillende at den gennemsnitlige respondent er "tilfreds" med alle de forhold om bord, som der spørges til i undersøgelsen.