



MINISTEREN

Folketingets Trafikudvalg
Christiansborg
1240 København K

Dato 12. september 2006
J nr. 522-000005

Frederiksholms Kanal 27 F
1220 København K

Telefon 33 92 33 55

Som lovet i mit svar på Trafikudvalgets spørgsmål 504 af 27. september 2004, skal jeg hermed redegøre for Arrivas togdrift i første halvår 2006.

Regularitets- og pålidelighedsfaktoren

Resultatet af Arrivas regularitets- og pålidelighedsfaktor de seneste to år er:

2004		2005				2006	
3. kvrt.	4. kvrt.	1. kvrt.	2. kvrt.	3. kvrt.	4. kvrt.	1. kvrt.	2. kvrt.
97,0 %	97,1 %	97,9 %	98,1 %	97,2 %	97,7 %	98,0 %	97,6 %

Arriva har for 1. og 2. kvartal 2006 opnået en bonus på 2,5 % af vederlaget jf. nedenstående kriterier for bod/bonus i forhold til regularitets- og pålidelighedsfaktoren.

Regularitets- og pålidelighedsfaktorens konsekvens for Arriva		
< 95 %	95 – 97 %	> 97 %
Bod 2,5 %	Neutral	Bonus 2,5 %

Kundetilfredshed

Resultatet af Arrivas kundetilfredshedsundersøgelser opgjort på en 5-punktsskala gengives for de seneste to år i nedenstående skema:

Undersøgelser-dimension for den aktuelle rejse	2004	2005		2006
	2. halvår	1. halvår	2. halvår	1. halvår
Mulighed for siddeplads	4,20	4,39	4,28	4,24
Togpersonalet	3,87	3,91	4,00	3,86
Rejsetiden	3,79	3,82	3,92	3,91
Togets generelle standard	3,58	3,85	3,89	3,83
Rengøring af toget	3,52	3,67	3,65	3,70
Rettidighed	3,85	4,04	3,98	3,95
Information i toget	3,67	3,81	3,85	3,80
Arriva Togs serviceniveau	3,67	3,77	3,81	3,77
Rejsen alt i alt	3,93	4,05	4,06	3,98
Vægtet gennemsnit	3,79	3,92	3,94	3,89



Kundetilfredsheden varierer kun marginalt mellem de enkelte strækninger. I første halvår 2006 ligger Struer – Thisted højest med 3,99 og Esbjerg – Tønder lavest med 3,78.

Side 2/2

Vurderingen af kundetilfredsheden udløser bod henholdsvis bonus efter følgende kriterier:

Kundetilfredshedens konsekvens for Arriva				
1,0 - 2,0	2,0 - 2,5	2,5 - 3,5	3,5 - 4,0	4,0 - 5,0
Bod 2,5 %	Bod 1,5 %	Neutral	Bonus 1,5 %	Bonus 2,5 %

Arriva har således for 1. halvår 2006 opnået en bonus på 1,5 % af vederlaget.

Siden 2004 har Trafikstyrelsen udnyttet kontraktens mulighed for at få yderligere 2 dimensioner belyst ved kundetilfredshedsundersøgelserne, dog uden bod-bonus effekt for Arriva. Vurderingen af disse to ekstra dimensioner fremgår herunder:

Undersøgelses-dimension for den aktuelle rejse	2004	2005	2005	2006
	2. halvår	1. halvår	2. halvår	1. halvår
Adgang til at købe billet	3,87	3,83	3,96	3,95
Forholdene på afrejsestationen	3,70	3,66	3,72	3,68

Med venlig hilsen

Flemming Hansen