



MINISTEREN

Folketingets Trafikudvalg
Christiansborg
1240 København K

Dato 3. august 2007
J nr. 522-5

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 2007.

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

2005		2006				2007	
3. kvrt.	4. kvrt.	1. kvrt.	2. kvrt.	3. kvrt.	4. kvrt.	1. kvrt.	2. kvrt.
97,2 %	97,7 %	98,0 %	97,6 %	97,4 %	97,6 %	97,0 %	97,3 %

Regularitets- og pålidelighedsfaktoren udtrykker den kvalitet, som Arriva selv har opnået, og som Arrivas bod og bonus er baseret på. Manglende kvalitet af andre grunde indgår ikke i denne beregning.

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

Arriva har således for 1. og 2. kvartal 2007 opnået en bonus på 2,5 % af vederlaget.

I det seneste år er 94,1 % af alle Arrivas planlagte togankomster sket til tiden; i det tal er medregnet alle forsinkelser og aflysninger, uanset årsag.

Resultatet af Arrivas kundetilfredshedsundersøgelser de seneste to år er:

Undersøgelser-dimension for den aktuelle rejse	2005 2. halvår	2006 1. halvår	2006 2. halvår	2007 1. halvår
Mulighed for siddeplads	4,28	4,24	4,27	4,33
Togpersonalet	4,00	3,86	3,86	3,95
Rejsetiden	3,92	3,91	3,87	3,89
Togets generelle standard	3,89	3,83	3,92	3,88
Rengøring af toget	3,65	3,70	3,71	3,73
Rettidighed	3,98	3,95	3,86	3,97
Information i toget	3,85	3,80	3,82	3,81
Arriva Togs serviceniveau	3,81	3,77	3,79	3,84
Rejsen alt i alt	4,06	3,98	3,99	4,02
Vægtet gennemsnit	3,94	3,89	3,89	3,93



Kundetilfredsheden varierer kun marginalt mellem de enkelte strækninger. I første halvår 2007 ligger Skjern – Struer højest med 4,06 og Århus – Viborg - Struer lavest med 3,87.

Side 2/2

Vurderingen gives på en skala fra 1 til 5, og den udløser bod og bonus sådan:

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 2007 opnået en bonus på 1,5 % af vederlaget.

Siden 2004 har Trafikstyrelsen udnyttet kontraktens mulighed for at få yderligere to 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	2005 2. halvår	2006 1. halvår	2006 2. halvår	2007 1. halvår
Adgang til at købe billet	3,96	3,95	4,06	4,00
Forholdene på afrejsestationen	3,72	3,68	3,67	3,70

Med venlig hilsen

Flemming Hansen