



Folketingets Trafikudvalg  
Christiansborg  
1240 København K

MINISTEREN

Dato **26 FEB 2008**  
J nr. 221-60005

Frederiksholms Kanal 27 F  
1220 København K

Telefon 33 92 33 55

Som lovet i min forgængers svar på Trafikudvalgets spørgsmål 504 af 27. september 2004, skal jeg hermed redegøre for Arrivas togdrift i andet halvår 2007.

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

2006				2007			
1. kvrt.	2. kvrt.	3. kvrt.	4. kvrt.	1. kvrt.	2. kvrt.	3. kvrt.	4. kvrt.
98,0 %	97,6 %	97,4 %	97,6 %	97,0 %	97,3 %	98,8 %	97,7 %

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 3. og 4. kvartal 2007 opnået en bonus på 2,5 % af vederlaget.

I det seneste år er 95,9 % 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	2006	2006	2007	2007
	1. halvår	2. halvår	1. halvår	2. halvår
Mulighed for siddeplads	4,24	4,27	4,33	4,24
Togpersonalet	3,86	3,86	3,95	3,95
Rejsetiden	3,91	3,87	3,89	3,81
Togets generelle standard	3,83	3,92	3,88	3,93
Rengøring af toget	3,70	3,71	3,73	3,80
Rettidighed	3,95	3,86	3,97	4,03
Information i toget	3,80	3,82	3,81	3,86
Arriva Togs serviceniveau	3,77	3,79	3,84	3,85
Rejsen alt i alt	3,98	3,99	4,02	4,01
Vægtet gennemsnit	3,89	3,89	3,93	3,94



Kundetilfredsheden varierer kun marginalt mellem de enkelte strækninger. I andet halvår 2007 ligger Struer - Thisted højest med 4,04 og Esbjerg - Skjern lavest med 3,87.

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 2. 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	2006	2006	2007	2007
	1. halvår	2. halvår	1. halvår	2. halvår
Adgang til at købe billet	3,95	4,06	4,00	3,99
Forholdene på afrejsestationen	3,68	3,67	3,70	3,75

Med venlig hilsen

Carina Christensen