

Gammel Mønt 4  
1117 København K  
Telefon 7226 7000  
Fax 7226 7070  
akb@trafikstyrelsen.dk  
www.trafikstyrelsen.dk

Notat  
Journal T450-000021  
Dato 03.11.2009

## Rapport om Arriva Togs drift af den midt- og vestjyske togtrafik i 3. kvartal 2009.

### 1. Udvikling i antal rejser.

2008			2009								
Okt.	Nov.	Dec.	Jan.	Feb.	Mar.	Apr.	Maj	Jun.	Jul.	Aug.	Sep.
Tus. "fleramts"rejser											
215	197	142	214	166	155	224	169	164	158	239	173
Indeks "fleramts"rejser i forhold til året før											
94	107	97	111	88	82	146	117	109	112	120	83

Sammenlignet med 3. kvartal 2008 er der i 3. kvartal 2009 en samlet stigning i "fleramts"rejser på ca. 21 tus. I forhold til 2. kvartal 2009 er der i 3. kvartal 2009 tale om en stigning i, "fleramtsrejser" på ca. 13 tus.

### 2. Udvikling i Arrivas indtægter.

2008			2009								
Okt.	Nov.	Dec.	Jan.	Feb.	Mar.	Apr.	Maj	Jun.	Jul.	Aug.	Sep.
Indtægt fra "fleramts"rejser, mio. kr.											
9,3	8,8	7,7	8,6	7,7	7,8	9,5	8,5	8,0	7,5	10,4	8,4
Omsætning fra salg af "indenamts"rejser, mio. kr.											

2008			2009								
Okt.	Nov.	Dec.	Jan.	Feb.	Mar.	Apr.	Maj	Jun.	Jul.	Aug.	Sep.
4,1	3,3	3,0	3,8	3,3	3,4	3,6	3,5	3,3	2,9	4,2	-

Omsætningstal for "indenamts"rejser for september 2009 foreligger endnu ikke.

### 3. Præsterede togkm. i forhold til pligtigt antal togkm.

	Tus. togkm.			
	Okt. kv. 2008	Jan. Kv. 2009	Apr. Kv. 2009	Jul. Kv. 2009
Pligtige togkm. jf. kontrakt	1928	1889	1910	1925
Pligtige togkm. med ½ % aflyste tog	1918	1879	1900	1915
Togkm. jf. køreplan	1946	1950	1918	2013
Præsterede togkm.	1931	1942	1909	2005

### 4. Togaflysninger og erstatningskørsel med bus

	Okt. kv. 2008	Jan. Kv. 2009	Apr. Kv. 2009	Jul. Kv. 2009
Antal aflyste tog	412	135	180	198
- Arriva forhold	57	48	27	23
- Banedanmark forhold	95	41	87	96
- Udefra kommende forhold	17	22	15	18
- Planlagte arbejder	243	24	51	61
Antal buserstatninger	298	79	126	93

De 23 aflysninger, som Arriva har haft i 3. kvartal skyldes personaleforhold (13 tog), materielforhold (9 tog) og nærvæd påkørsel (1 tog).

Banedanmarks aflysninger skyldes dels planlagt sporarbejde (61 tog) dels driftsforstyrrelser i infrastruktur (96 tog).

Eksterne forhold forårsagede i alt 18 aflysninger.

Aflysninger forårsaget af planlagt sporarbejde blev varslet over 72 timer før planlagt togafgang og er alle erstattet af bustransport. Alle øvrige aflysninger har været varslet mindre end 72 timer før planlagt togafgang. Godt 23 % af disse aflysninger er erstattet med bus/taxa.

Notat  
Journal T450-000021  
Dato 03.11.2009

## 5. Regularitet og pålidelighed med tilhørende regulering af vederlag.

	Okt. kvrt. 2008	Jan. Kvrt. 2009	Apr. kvrt. 2009	Jul. Kvrt. 2009
Produktregularitet, procent	95,8	97,4	97,5	97,6
Pålidelighed, procent	99,5	99,7	99,7	99,7
Regularitets- og pålidelighedsfaktor	97,9	98,4	99,0	99,0
Bod eller bonus	+ 2,5 %	+ 2,5 %	+ 2,5 %	+2,5 %

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

I 3. kvartal 2009 er 97,4 % af alle planlagte Arriva-tog ankommet til tiden (dvs. højst 4 min. og 59 sek. forsinket).

## 6. Kundetilfredshed

	2. halvår 2007	1. halvår 2008	2. halvår 2008	1. halvår 2009
Kundetilfredshed, skala 1-5	3,94	3,95	3,95	4,04
Bod eller bonus	+ 1,5 %	+ 1,5 %	+ 1,5 %	+ 2,5 %

Der foreligger endnu ikke færdige resultater for kundetilfredshed i 2. halvår 2009.

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 %

### **7. Arrivas overvejelser om den kommende køreplan**

Planerne om infrastrukturarbejder på strækningen Skanderborg-Herning i efteråret 2010 er udskudt til 2011. Det er endnu uafklaret hvornår i 2011 arbejdet gennemføres. Der forventes at blive en længere periode, hvor togdriften skal erstattes med busdrift.

### **8. Arrivas initiativer i forhold til tilbuddet**

Ingen.

### **9. Andre kundevedtatte initiativer**

Arriva Tog har øget billetkøbstilgængeligheden ved at åbne en netbutik. I Arrivas onlineshop kan der købes kampagnebilletter, Arriva One day og Arriva Oneday Nordtyskland.

Arriva påtænker i 2010 at sænke prisen på et Wunder Card fra nuværende 185 kr. til 180 kr.

### **10. Forhold af almen interesse**

Trafikstyrelsen har modtaget Arrivas handlingsplan for 2010. Handlingsplanen er i det væsentlige rettet mod forberedelserne af driftsstart af den nye kontrakt i december 2010.

Trafikstyrelsen afventer afklaring vedr. takstloftet for 2010 før Arriva kan fremsende takstforslag til godkendelse.

Med venlig hilsen

Katrine Barslund