



Folketingets Trafikudvalg
Christiansborg
1240 København K

MINISTEREN

Dato **12 OKT. 2009**
Dok.id
J. nr. 522-5
Deres ref.

Frederiksholms Kanal 27 F
1220 København K

Telefon 33 92 33 55

Arrivas Togs rettidighed i 1. og 2. kvartal 2009

Til udvalgets orientering fremsendes hermed trafikrapporterne for Arriva Togs drift på de udbudte strækninger i Midt- og Vestjylland for 1. og 2. kvartal 2009.

Med venlig hilsen

Lars Barfoed

Rapport om Arriva Togs drift af den midt- og vestjyske togtrafik i 1. kvartal 2009.

1. Udvikling i antal rejser.

2008									2009		
Apr.	Maj.	Jun.	Jul.	Aug.	Sep.	Okt.	Nov.	Dec.	Jan.	Feb.	Mar.
Tus. fleramtsrejser											
153	144	151	141	200	208	215	197	142	214	166	155
Indeks fleramtsrejser i forhold til året før											
82	83	93	86	98	119	94	107	97	111	88	82

Sammenlignet med 1. kvartal 2008 er der i 1. kvartal 2009 et samlet fald i fleramtsrejser på ca. 36 tus, hvilket dækker over en stigning i januar på ca. 22 tus rejser og fald i antal rejser i februar og marts på henholdsvis 23 tus og 35 tus rejser.

2. Udvikling i Arrivas indtægter.

2008									2009		
Apr.	Maj	Jun.	Jul.	Aug.	Sep.	Okt.	Nov.	Dec.	Jan.	Feb.	Mar.
Indtægt fra "fleramts"rejser, mio. kr.											
7,4	6,7	7,2	7,2	9,4	8,8	9,3	8,8	7,7	8,6	7,7	7,8
Omsætning fra salg af "indenamts"rejser, mio. kr.											
3,1	3,0	3,0	2,8	4,1	3,7	4,1	3,3	3,0	3,8	3,3	-

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

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

	Tus. togkm.			
	Apr. kv. 2008	Jul. kv. 2008	Okt. kv. 2008	Jan. Kv. 2009
Pligtige togkm. jf. kontrakt	1905	1949	1928	1889
Pligtige togkm. med ½ % aflyste tog	1895	1939	1918	1879
Togkm. jf. køreplan	1926	1968	1946	1950
Præsterede togkm.	1829*	1941	1931	1942

* Hertil kommer aflysningerne som følge af strejken på godt 80 tus togkm.

4. Togaflysninger og erstatningskørsel med bus

	Apr. kv. 2008	Jul. kv. 2008	Okt. kv. 2008	Jan. Kv. 2009
Antal aflyste tog	1298*	566	412	135
- Arriva forhold	255**	142	57	48
- Banedanmark forhold	35	131	95	41
- Udefra kommende forhold	1008***	43	17	22
- Planlagte arbejder	0	250	243	24
Antal buserstatninger	179	345	298	79

* inkl. aflysninger som følge af strejken

** ekskl. aflysninger som følge af strejken

*** heraf 1000 aflysninger som følge af strejken og 8 aflysninger vedr. andre udefra kommende forhold

Arriva-aflysninger i 1. kvartal skyldes primært materialenedbrud.

Banedanmarks aflysninger skyldes dels planlagt sporarbejde (24 tog) dels driftsforstyrrelser i infrastruktur (41 tog).

Eksterne forhold forårsagede i alt 22 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. Knap halvdelen af disse aflysninger er erstattet med bus/taxa.

Notat
Journal T450-000021
Dato 21.04.2009

5. Regularitet og pålidelighed med tilhørende regulering af vederlag.

	Apr. kv. 2008	Jul. kv. 2008	Okt. kv. 2008	Jan. Kv. 2009
Produktregularitet, procent	97,4	96,75	95,77	97,4
Pålidelighed, procent	94,6	99,1	99,5	99,7
Regularitets- og pålidelighedsfaktor	95,02	96,18	97,9	98,4
Bod eller bonus	0 %	0 %	+ 2,5 %	+ 2,5 %

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

I 1. kvartal 2009 er 97,1 % af alle planlagte Arriva-tog ankommet til tiden (dvs. højst 4 min. og 59 sek. forsinket).

6. Kundetilfredshed

	1. halvår 2007	2. halvår 2007	1. halvår 2008	2. halvår 2008
Kundetilfredshed, skala 1-5	3,93	3,94	3,95	3,95
Bod eller bonus	+ 1,5 %	+ 1,5 %	+ 1,5 %	+ 1,5 %

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 %

Opgørelse af kundetilfredshed for 1. halvår 2009 foreligger endnu ikke. De 3 målinger der på nuværende tidspunkt er gennemført viser en stigende tendens, hvilket betyder at Arriva nærmer sig fuld bonus for kundetilfredshed.

7. Arrivas overvejelser om den kommende køreplan

Trafikstyrelsen har modtaget kopi af Arrivas kapacitetsansøgning for 2010.

Udkast til køreplan for 2010 er blandt andet udarbejdet i samarbejde med DSB vedrørende korrespondancer og sporplads.

Eksempelvis kan nævnes, at IC-togene mellem Aalborg og Århus er rettet til, så det er fremover muligt for Arriva at krydse på Viborgbanen i Viborg. Det gør det nemmere for Midttrafik at tilpasse busserne til toget - og giver dermed en bedre trafikløsning i området.

8. Arrivas initiativer i forhold til tilbudet

Ingen.

9. Andre kundevedtatte initiativer

Arriva har i 1. kvartal haft øget fokus på billetkontrol, hvilket har resulteret i en stigning i udstedte kontrolafgifter på 20 %.

10. Forhold af almen interesse

Arriva har ønsket om at justere på åbningstiderne på visse stationer. Trafikstyrelsen afventer et udspil fra Arriva før nærmere stillingtagen.

Arriva har tilrettet sin organisation, hvilket betyder, at enkelte udlånte tjenestemænd vender tilbage til DSB og enkelte overenskomstansatte afskedigelse. Endvidere er der ledige stillinger som ikke genbesættes.

Med venlig hilsen

Katrine Barslund

Rapport om Arriva Togs drift af den midt- og vestjyske togtrafik i 2. kvartal 2009.

1. Udvikling i antal rejser.

2008						2009					
Jul.	Aug.	Sep.	Okt.	Nov.	Dec.	Jan.	Feb.	Mar.	Apr.	Maj	Jun.
Tus. "fleramts"rejser											
141	200	208	215	197	142	214	166	155	224	169	164
Indeks "fleramts"rejser i forhold til året før											
86	98	119	94	107	97	111	88	82	146	117	109

Sammenlignet med 2. kvartal 2008 er der i 2. kvartal 2009 en samlet stigning i "fleramts"rejser på ca. 109 tus. Den forholdsvis store stigning skal ses i lyset af, at Arrivas regularitet og pålidelighed i 2. kvartal 2008 var lav. I forhold til 1. kvartal 2009 er der i 2. kvartal 2009 tale om en stigning i, "fleramtsrejser" på ca. 22 tus.

2. Udvikling i Arrivas indtægter.

2008						2009					
Jul.	Aug.	Sep.	Okt.	Nov.	Dec.	Jan.	Feb.	Mar.	Apr.	Maj	Jun.
Indtægt fra "fleramts"rejser, mio. kr.											
7,2	9,4	8,8	9,3	8,8	7,7	8,6	7,7	7,8	9,5	8,5	8,0
Omsætning fra salg af "indenamts"rejser, mio. kr.											
2,8	4,1	3,7	4,1	3,3	3,0	3,8	3,3	3,4	3,6	3,5	-

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

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

	Tus. togkm.			
	Jul. kv. 2008	Okt. kv. 2008	Jan. Kv. 2009	Apr. Kv. 2009
Pligtige togkm. jf. kontrakt	1949	1928	1889	1910
Pligtige togkm. med ½ % aflyste tog	1939	1918	1879	1900
Togkm. jf. køreplan	1968	1946	1950	1918
Præsterede togkm.	1941	1931	1942	1909

4. Togaflysninger og erstatningskørsel med bus

	Jul. kv. 2008	Okt. kv. 2008	Jan. Kv. 2009	Apr. Kv. 2009
Antal aflyste tog	566	412	135	180
- Arriva forhold	142	57	48	27
- Banedanmark forhold	131	95	41	87
- Udefra kommende forhold	43	17	22	15
- Planlagte arbejder	250	243	24	51
Antal buserstatninger	345	298	79	126

De 27 aflysninger som Arriva har haft i 2. kvartal skyldes dels personaleforhold (11 tog) og materielforhold (16 tog).

Banedanmarks aflysninger skyldes dels planlagt sporarbejde (51 tog) dels driftsforstyrrelser i infrastruktur (87 tog).

Eksterne forhold forårsagede i alt 15 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 halvdelen af disse aflysninger er erstattet med bus/taxa.

5. Regularitet og pålidelighed med tilhørende regulering af vederlag.

	Jul. kv. 2008	Okt. kv. 2008	Jan. Kv. 2009	Apr. kv. 2009
Produktregularitet, procent	96,75	95,77	97,4	97,5
Pålidelighed, procent	99,1	99,5	99,7	99,7
Regularitets- og pålidelighedsfaktor	96,18	97,9	98,4	99,0
Bod eller bonus	0 %	+ 2,5 %	+ 2,5 %	+ 2,5 %

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

I 2. kvartal 2009 er 97,2 % 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 %

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

Arriva arbejder sammen med Banedanmark om tilrettelæggelsen af infrastrukturarbejderne på strækningen Skanderborg-Herning i efteråret 2010. 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

For første gang i kontraktperioden har Arriva i 1. halvår 2009 opnået fuld bonus for kundetilfredshed. Resultatet er opnået efter, at Arriva i flere år har gjort en målrettet indsats, bl.a. for at opretholde en høj rettidighed og god service.

10. Forhold af almen interesse

Arriva igangsatte i 2008 to hold lokomotivførerelever og de 31 elever er nu færdiguddannede så de fra ultimo 2. kvartal 2009 indgår i trafikken i Midt- og Vestjylland. Arriva har dermed et mindre overskud af lokomotivførere, men dette skal ses i lyset af, at der hos Arriva er en stor pukkel af overarbejde som først forventes afspadseret i løbet af foråret 2010.

Med venlig hilsen

Katrine Barslund