

Transportministeriet  
Center for Kollektiv Trafik  
Frederiksholms Kanal 27 F  
1220 København K

Gl. Mønt 4  
1117 København K  
Telefon 7226 7000  
Direkte 7226 7018  
Fax 7226 7070  
www.trafikstyrelsen.dk

## Rapport om Øresundstrafikken, 2. kvartal 2009

Journal T450-000018/BM

Dato 01.09.2009

### 1. Produktionsomfang

Præsterede togkilometer	April	Maj	Juni
Antal planlagte togkilometer	400.213	414.290	401.151
Antal realiserede togkilometer	391.356	409.841	392.626
Procent realiserede togkilometer	97,8	98,9	97,9

Togaflysninger og nedformeringer	April	Maj	Juni
Antal planlagte tog	10.756	10.671	10.499
Antal aflyste tog	1.393	903	1.156
Gennemførte tog i procent	87,0	91,5	89,0

Mange tog er kun aflyst over kortere delstrækninger, for eksempel Snekkersten-Helsingør-Snekkersten for at eliminere en forsinkelse.

### 2. Transportarbejde

Millioner personkilometer	2. kvartal
Øresundstrafikken i alt	153
Heraf over Øresundsbroen	61

Trafikstyrelsen forventer fra næste kvartalsrapport at kunne månedsopdele transportarbejdet.

### 3. Rettidighed

Mindre end 5 minutter forsinket, procent	April	Maj	Juni
Samlet rettidighed, i alt	84,1	87,7	83,9
Samlet rettidighed, myldretider	76,5	81,6	77,2
DSBFirst rettidighed, i alt	94,8	96,7	95,7
DSBFirst rettidighed, myldretider	91,6	95,9	94,9

DSBFirsts rettidighed i kvartalet har ikke været tilfredsstillende, idet der er udløst bod i henhold til kontrakten.

Årsager til forsinkelser, procent	April	Maj	Juni
DSBFirst	33	27	27
Banedanmark	24	30	19
Forsinkelser fra DSB	13	12	15
Forsinkelser fra Sverige	21	20	21
Andre forhold	9	11	18

### 4. Kundetilfredshed

Kundetilfredshedsundersøgelsen for første halvår 2009 viser en kundetilfredshed på 6,56 på en skala fra 0 til 10 med 5 som hverken/eller.

Størst har tilfredsheden været med muligheden for at få siddeplads samt med indeklimaet i toget.

Mindst har tilfredsheden været med erstatningstrafik ved togaflysninger og med rettidigheden generelt.

Det generelle billede er i øvrigt, at der er god tilfredshed med forholdene på den aktuelle, konkrete rejse, mens tilfredsheden er noget lavere, når det drejer sig om generelle forhold.

Af kvartalsrapportens bilag 1 fremgår tabel med konkrete specifikationer af vurderingerne af de enkelte parametre på den anvendte skala.

## 5. Passagerudvikling

Øresundsbroen	April	Maj	Juni
Antal passagerer	0,8 mio.	0,9 mio.	0,9 mio.
Indeks ift. sidste år	100	93	101

Efter flere år med betydelig vækst i passagertallet over Øresund (2007: 26 procent, 2008: 11 procent) er der foreløbig tale om en tilbagegang på ca. 3 procent i 2009. Årsagen er formentlig recessionen og den deraf følgende nedgang i pendlingen.

Derudover er konkurrencen på Øresundsforbindelsen øget, idet SJ har indsat en række parallelle afgangse mellem København og Göteborg henholdsvis Stockholm, der kører som fri trafik.

Kystbanen	April	Maj	Juni
Antal passagerer	0,7 mio.	0,7 mio.	0,7 mio.
Indeks ift. sidste år	105	101	102

Passagertallet på Kystbanen lå i 2. kvartal 2009 ca. 2 % over passagertallet for 2. kvartal 2008. De seneste år har passagertallet på Kystbanen været påvirket af en række store sporarbejder, hvor især sporarbejdet i sommeren 2007 medførte et stort og længerevarende passagerbortfald. I løbet af efteråret 2008 genvandt Kystbanen de tabte passagerer, og denne passagervækst er fastholdt i 1. og 2. kvartal 2009. Passagertallet på Kystbanen vurderes nu at være på cirka samme niveau som før de første store sporarbejder i sommeren 2007.

## 6. Vederlag

Millioner DKK	April	Maj	Juni
Vederlag for udført trafik	32,0	32,0	32,0
Bonus for kundetilfredshed i første halvår	-	-	1,3
Incitamentsbetaling for passagerudvikling og billetindtægter	0,2	0,2	0,2
Bod til DSBFirst for manglende rettidighed	2,6	1,0	1,9
Bod for mangelfuld rapportering	-	-	0,04

Boden har udgjort ca. seks procent af det samlede vederlag til DSBFirst.

Trafikstyrelsen iværksatte med virkning fra 24. juni 2009 en kontraktmæssig bodsbetaling på 5.000 DKK pr. dag for mangelfuld rapportering fra DSBFirst.

Journal T450-000018

Dato 01.09.2009

## 7. Billetindtægter

Millioner DKK	April	Maj	Juni
Bruttoindtægter	39,8	41,0	40,0
Indtægtsrelaterede omkostninger	4,0	3,7	4,0
Nettoindtægter	35,8	37,2	36,0

Nettoindtægten ligger en smule højere end prognosen. Grundet en forsinket afregning af salgsindtægter fra Sverige er der stadig en vis usikkerhed i indtægtsopgørelsen. Ligeledes er indtægten vedr. rejser internt i hovedstadsområdet en foreløbig beregning, som ændres ved den endelige indtægtsdeling i hovedstadsområdet.

## 8. Øvrige forhold

Banedanmark har varslet, at den nuværende afstand mellem togene på 10 minutter mellem Kastrup og Hellerup fra køreplansskiftet i december 2009 vil blive ændret til en vekselvis afstand på 8 og 12 minutter. Forholdet er begrundet med, at afstanden mellem togene på Kastrupbanen reduceres fra 5 til 4 minutter, fordi der efterspørges mere kapacitet, blandt andet til DSBs kørsel med lyntog mellem København H og Kastrup.

Mandag den 24. august 2009 begyndte en større ombygning på Malmö Centralstation. Arbejdet vil vare frem til december 2010. Arbejdet har været grundigt planlagt af alle berørte parter, og rettidigheden omkring Malmö har i arbejdets første uge ligget på niveau med samme periode sidste år.

Med den nuværende regularitet på Kystbanen er der risiko for, at selv mindre påvirkninger fra arbejdet i Malmö kan udløse ekstra forsinkelser i Danmark. Trafikstyrelsen har derfor sammen med DSBFirst udarbejdet en robusthedsplan, som skal sikre, at forsinkelser fra Sverige ikke breder sig til Kystbanen. Robusthedsplanen trådte i kraft 28. september 2009.

Kundetilfredshedsundersøgelse Forår 2009

Spørgsmål	Vægtning	Tilfreds Alle tog	Inom DK	Krydsår Øresund	Line Helsingør-Malmø	Anden line
<b>Spørgsmål knyttet til netop denne rejse i dette tog:</b>						
a	8%	7,14	6,88	6,31	6,64	6,86
b	7%	7,23	6,62	6,28	7,10	7,45
c	10%	6,87	6,89	6,61	5,72	6,08
d	2%	6,84	6,44	6,42	5,85	6,27
e	4%	6,29	6,17	6,33	6,58	7,09
f	2%	6,35	6,37	6,38	6,58	7,32
g	0%	6,35	6,37	6,38	6,58	7,32
h	8%	7,09	6,88	6,31	6,96	7,43
i	5%	6,83	6,64	6,43	6,63	7,28
j	6%	6,87	6,89	6,61	6,59	6,82
k	5%	7,24	6,48	6,48	7,68	7,96
l	5%	6,27	6,17	6,33	7,51	5,96
m	5%	6,32	6,16	6,36	6,62	7,24
n	0%	6,18	6,39	6,31	7,25	6,92
o	4%	6,43	6,02	6,22	7,47	7,43
p	4%	6,24	6,38	6,31	6,21	8,09
q	2%	7,22	6,24	6,18	7,21	7,17
		7,04	6,16	6,16	7,06	7,06
<b>Total / Gennemsnitlig vægtning</b>						
	100%	6,52	6,62	6,36	6,48	6,61
<b>Spørgsmål knyttet til togtrafikken i togene generelt</b>						
a	3%	4,81	5,14	4,97	4,88	4,70
b	5%	4,78	5,24	4,79	4,85	4,63
c	4%	4,87	5,20	4,84	4,85	5,05
d	2%	5,06	5,15	4,91	6,38	6,63
e	0%	5,06	5,00	4,86	6,83	7,07
f	5%	5,34	5,27	5,23	5,30	5,47
g	0%	5,17	5,07	5,08	5,21	5,06
h	0%	5,51	5,00	5,43	5,61	5,42
i	3%	4,91	5,15	4,93	4,12	3,77
j	0%	4,81	5,02	4,87	4,12	3,49
	100%	5,02	5,00	4,97	5,00	5,00
<b>Den sammenvejede kundetilfredshed hos den danske operatør:</b>						
		6,52	6,62	6,36	6,48	6,61
<b>Antal udfyldte spørgeskemaer:</b>						
TOTAL Alle tog		1 706	990	607	1 184	522
Inom DK		6,52	6,62	6,36	6,48	6,61
Krydsår Øresund		6,52	6,62	6,36	6,48	6,61
Line Helsingør-Malmø		6,52	6,62	6,36	6,48	6,61
Anden line		6,52	6,62	6,36	6,48	6,61
		6,52	6,62	6,36	6,48	6,61
<b>Den sammenvejede kundetilfredshed hos den danske operatør:</b>						
		6,52	6,62	6,36	6,48	6,61

(Gennemsnitlig vægtning i Inom DK) = (Gennemsnitlig vægtning i Krydsår Øresund x % antal Spørgeskemaer Krydsår Øresund) + (Gennemsnitlig vægtning i Anden line x % antal Spørgeskemaer Anden line)