

## Rapport om Arriva 3. kvartal 2010.

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

### 1. Udvikling i antal rejser.

| 2009   |      |      | 2010 |      |      |      |     |      |      |      |      |
|--|------|------|------|------|------|------|-----|------|------|------|------|
| Okt.   | Nov. | Dec. | Jan. | Feb. | Mar. | Apr. | Maj | Jun. | Jul. | Aug. | Sep. |
| Tus. "fleramts"rejser                          |      |      |      |      |      |      |     |      |      |      |      |
| 263  | 167  | 203  | 183  | 174  | 216  | 173  | 169 | 148  | 163  | 223  | 224  |
| Indeks "fleramts"rejser i forhold til året før |      |      |      |      |      |      |     |      |      |      |      |
| 123  | 85   | 144  | 86   | 105  | 139  | 77   | 100 | 90   | 103  | 93   | 129  |

Sammenlignet med 3. kvartal 2009 er der i 3. kvartal 2010 en samlet stigning i "fleramts"rejser på ca. 40 tus. I forhold til 2. kvartal 2010 er der i 3. kvartal 2010 tale om en stigning i "fleramtsrejser" på ca. 120 tus. Sammenlignes første 3 kvartaler af 2010 med første 3 kvartaler af 2009 er der en mindre stigning på ca. 11 tus.

Notat  
Journal T450-000029  
Dato 11.11.2010

### 2. Udvikling i Arrivas indtægter.

| 2009  |      |      | 2010 |      |      |      |     |      |      |      |      |
|---|------|------|------|------|------|------|-----|------|------|------|------|
| Okt.  | Nov. | Dec. | Jan. | Feb. | Mar. | Apr. | Maj | Jun. | Jul. | Aug. | Sep. |
| Indtægt fra "fleramts"rejser, mio. kr.            |      |      |      |      |      |      |     |      |      |      |      |
| 10,4  | 8,3  | 9,5  | 8,6  | 8,2  | 9,1  | 8,8  | 8,5 | 8,0  | 7,7  | 10,1 | 9,6  |
| Omsætning fra salg af "indenamts"rejser, mio. kr. |      |      |      |      |      |      |     |      |      |      |      |
| 4,0   | 3,5  | 3,4  | 4,1  | 3,8  | 3,6  | 3,9  | 3,6 | 3,4  | 3,1  | 4,5  | -    |

Omsætningstal for "indenamts"rejser for september 2010 foreligger endnu ikke.

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

|                                     | Tus. togkm.       |                   |                   |                   |
|-------------------------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
|                                     | Okt. Kvt.<br>2009 | Jan. Kvt.<br>2010 | Apr. Kvt.<br>2010 | Jul. Kvt.<br>2010 |
| Pligtige togkm. jf. kontrakt        | 1925              | 1889              | 1910              | 1930              |
| Pligtige togkm. med ½ % aflyste tog | 1915              | 1879              | 1900              | 1920              |

|                     |      |      |      |      |
|---------------------|------|------|------|------|
| Togkm. jf. køreplan | 1980 | 1941 | 1913 | 2000 |
| Præsterede togkm.   | 1934 | 1917 | 1901 | 1978 |

Notat  
Journal T450-000029  
Dato 11.11.2010

#### 4. Togaflysninger og erstatningskørsel med bus

|                           | Okt. Kvt.<br>2009 | Jan. Kvt.<br>2010 | Apr. Kvt.<br>2010 | Jul. Kvt.<br>2010 |
|---------------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| Antal aflyste tog         | 3703              | 407               | 220               | 830               |
| - Arriva forhold          | 91                | 94                | 73                | 95                |
| - Banedanmark forhold     | 150               | 86                | 100               | 45                |
| - Udefra kommende forhold | 19                | 227               | 25                | 10                |
| - Planlagte arbejder      | 3443              | 0                 | 22                | 680               |
| Antal buserstatninger     | 3563              | 91                | 156               | 744               |

Driftsforstyrrelser hos Arriva var årsag til 95 aflyste tog. Banedanmarks aflysninger skyldes dels driftsforstyrrelser i infrastruktur (45 tog) dels planlagte infrastrukturarbejder (680 tog). Eksterne forhold forårsagede i alt 10 aflysninger. 680 af aflysningerne var varslet over 72 timer før planlagt togafgang og er alle erstattet med bus/taxa. 89,6 % af alle aflysninger uanset årsag er erstattet med bus/taxa.

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

|                                      | Okt. Kvt.<br>2009 | Jan. Kvt.<br>2010 | Apr. kv.<br>2010 | Jul. Kvt.<br>2010 |
|--------------------------------------|-------------------|-------------------|------------------|-------------------|
| Produktregularitet, procent          | 95,5              | 95,4              | 97,5             | 98,2              |
| Pålidelighed, procent                | 99,3              | 98,9              | 99,4             | 99,6              |
| Regularitets- og pålidelighedsfaktor | 97,9              | 98,2              | 98,0             | 98,1              |
| 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 2010 er 97,8 % af alle planlagte Arriva-tog ankommet til tiden (dvs. højst 4 min. og 59 sek. forsinket).

Notat  
Journal T450-000029  
Dato 11.11.2010

## 6. Kundetilfredshed

|                             | 2. halvår<br>2008 | 1. halvår<br>2009 | 2. halvår<br>2009 | 1. halvår<br>2010 |
|-----------------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| Kundetilfredshed, skala 1-5 | 3,95              | 4,04              | 4,01              | 4,04              |
| Bod eller bonus             | + 1,5 %           | + 2,5 %           | + 2,5 %           | + 2,5 %           |

Arriva har således opnået fuld bonus for kundetilfredshed i første halvår 2010. Kundetilfredshedsundersøgelserne for andet halvår 2010 er endnu ikke gennemført fuldt ud, men i de første delundersøgelser ligger Arriva på hhv. 4,01 og 4,02.

| 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

Intet nyt. Kontrakten udløber 11. december 2010. Overvejelser om køreplan for 2011 vedrører ny kontrakt og medtages derfor ikke i nærværende status.

## 8. Arrivas initiativer i forhold til tilbuddet

Intet nyt i denne kontraktperiode.

## 9. Andre kundevendte initiativer

Intet nyt i denne kontraktperiode