



## Notat

Transportministeriet  
Center for Kollektiv Trafik  
Frederiksholms Kanal 27  
1220 Kbh K

### DSB's årlige rapportering til Transportministeriet for 2011 på kontrakten om fjern- og regionaltrafik udført som offentlig service i perioden 2005-2014

#### 9.1.5. Rapport om trafikafviklingen

##### *Rettidighed*

Fjern- og regionaltog har i 2011 haft en togrettidighed på 90,6 pct. inden for 0-5.59. Det er en stigning på 0,9 procentpoint i forhold til 2010.

2011 var præget af mange eksterne hændelser som påvirkede regulariteten i perioder, men der var også perioder hvor rettidigheden var meget flot.

Vinteren 2010/2011 var præget af hårdt vintervejr som medførte mange skinnelbrud og materielproblemer, hvilket væsentligt påvirkede regulariteten i årets begyndelse.

Første halvdel af juli måned var påvirket af et kraftigt skybrud og eftervirkningerne heraf, og perioden fra medio oktober til slutningen af november måned var præget af langvarigt løvfald samt lukningen af Storstrømsbroen.

I den modsatte ende af skalaen var regulariteten i perioderne fra medio februar til ultimo april, medio juli til medio oktober samt december måned præget af en flot regularitet. Især marts og december var gode med en regularitet på hhv. 93,0 % og 94,4 %. I juledagene den 22. til den 26. december var rettidigheden 97,1 %.

2011	Togrettid 5:59
År	90,6 %
1.januar - 15. februar.	87,8 %
15. februar - 31. maj	91,8 %
1. juni - 15. juli	86,9 %
15. juli - 15. oktober	91,4 %
15. oktober - 30. november	89,7 %
1. december - 31. december	94,4 %

Passagererne i DSB's fjern- og regionaltog var i 2011 i gennemsnit forsinket med 3 minutter og 36 sekunder ved ankomst, hvilket er en forbedring på 9 % i forhold til 2010.

#### Årsager til forsinkelser mm.

I den løbende afrapportering gøres forsinkelserne op efter hvorvidt de kan henføres til DSB, BaneDanmark eller andre eksterne forhold. Fordelingen for 2011 fremgår af tabellen herunder:

	Irregularitet i procent 2011	Andel 2011 i procent
DSB	3,7	39
Banedanmark	3,4	36
Eksterne forhold	1,9	21
Andre operatører	0,4	4
<b>Total</b>	<b>9,4</b>	<b>100</b>

#### Koncernsekretariat & Jura

26. april 2012

DSB  
Sølvgade 40  
DK-1349 København K

#### DSB

39 pct. af forsinkelserne kan henføres til DSB. Materielle fejl (13 %) og driftsledelsen (12 %) er blandt de hyppigste årsager til DSB's andel af forsinkelserne. Driftsledelsens høje andel skyldes anvendelsen af aftalte disponeringsplaner som træffes i samarbejde mellem DSB og BaneDanmark i vinterperioden for at opretholde en trafik med mindre forsinkelser. Det samme gjorde sig gældende i forbindelse med arbejdsnedlæggelsen på værkstederne og lukningen af Storstrømsbroen.

#### BaneDanmark

36 pct. af forsinkelserne henføres til BaneDanmark. De væsentligste årsager er problemer med signaler (13 %) og sporarbejder (11 %).

#### Eksterne forhold

21 pct. af forsinkelserne henføres til eksterne forhold. De væsentligste årsager var problemer med vejrlig (7 %), herunder snevejret, løvfald, sommerens skybrud samt forsinkelser fra Tyskland (4 %).

#### Større hændelser

I tabellen nedenfor oplistes de væsentligste enkelthændelser som påvirkede regulariteten i 2011:

Dato	Hændelse
3. - 20. januar	Afsporing på Østerport. Store driftsforstyrrelser de første 3 dage.
8. - 14. januar	Sporarbejde ved Ringsted
28. - 29. januar	Skinnebrud Høje Tåstrup
8. - 9. februar	Stormvejr og nedreven køreledning i Kauslunde og Høje Tåstrup.
18. februar	Fjernstyringsnedbrud Roskilde
24. - 27. februar	Skinnebrud Glostrup
20. juni	Sikringsfejl Kauslunde
24. juni	Fjernstyringsnedbrud Viby
2. - 10. juli	Skybrud i Østdanmark. Store afledte driftsforstyrrelser.
27. august	Skybrud på Sjælland
5. september	Afsporing ved Borup
19. oktober - 21. november	Storstrømsbroen lukket.
20. oktober - 10. november	Løvfald. Langstrakt og samlet stort omfang.
10. november - ?	IC4 taget ud af drift pga. bremseproblemer
27. november	Storm i hele landet
7. december	Sporskiftefejl Roskilde
15.-17. december	Arbejdsnedlæggelse

## Pålidelighed

Pålideligheden er udtryk for, hvor stor en del af de planlagte afgangene der er gennemført. Pålideligheden påvirkes også af sporarbejder og hastighedsnedsættelser. Forsinkede tog som følge af sporarbejder fører i nogle tilfælde til, at både materiel og personale er placeret andre steder end planlagt, hvilket betyder, at DSB er nødsaget til at aflyse enkelte afgangene.

Pålideligheden for fjern- og regionaltogene var 97,5 pct. i 2011. Resultatet påvirkes af at der ved større hændelser og problematisk vejrlig blev kørt med en reduceret køreplan for at opretholde trafikken med mindre forsinkelser.

## Køreplansforhold 2011

DSB led i 2011 under materiemangel primært som følge af stigende passagertilvækst og forsinkede IC-4 togsæt, men også særlige enkelthændelser såsom vejrforhold, lukning af Storstrømsbroen, IC-4 grounding og en værkstedsstrejke påvirkede omfanget af tilgængeligt materiel. Fokus i 2011 har derfor i vid udstrækning været på at sikre en effektiv udnyttelse af det til rådighed værende materiel.

### *Mellem landsdele*

Der blev i 2011 indført flere og hurtigere InterCity og InterCityLyn forbindelser mellem landsdelene. I særdeleshed kom der flere IC og ICL afgangene til og fra Esbjerg og Kastrup. Afgange mellem København og Stuer, over Herning og Langå, oplevede rejsetidsforkortelser på ca. 20 min.

Der blev indført direkte forbindelse mellem København og Flensborg.

### *Regional Vest*

Esbjerg og Århus blev forbundet med et nyt og direkte IC3-system i timedrift igennem hele driftsdøgnet.

### *Regional øst*

På Sjælland har der været særlig stor bevågenhed på forbedring af situationen for pendlere i myldretiden.

For at forbedre forholdene for pendlere blev der indført flere pendlerlyn på strækningen mellem Odense og København med stop i Slagelse. Herudover oplevede stationerne Trekroner og Hedehusene en markant forbedring i betjeningen, og betjeningen af Sorø station blev fordoblet.

Der blev indført faste minuttal samt fast hel og halvtimesdrift på Nordvestbanen. Herudover fik såvel Nordvestbanen som Lille Syd hurtigere myldretidstog.

## Der har været følgende større sporarbejder i 2011

- Udskiftning af sporskifter m.m. ved Fredericia i 1.kvt
- Sporarbejde Holsted-Esbjerg juni og juli
- Sporarbejde Lunderskov-Vejen i august
- Udskiftning af betjeningspult i RFC (Regional Fjernstyrings Central) KH i oktober
- Storstrømsbroen spærret på grund af revner i brofagene fra oktober til november - herefter spærring for lok + vogne året ud

## Bus- og tog samarbejdet

### Rejsekortsamarbejdet og Rejsekort A/S

DSB ejer sammen med andre danske trafikvirksomheder Rejsekort A/S, som har indgået kontrakt med East-West om leverance af et rejsekortsystem til hele

Danmark. I 2011 afsluttedes i det væsentligste opstilling af rejsekortudstyr på DSB's stationer. Udrulningen af rejsekortsystemet over for kunderne gennemførtes som planlagt i 2011. Ved udgangen af 2011 kunne rejsekort benyttes på hele Sjælland, bortset fra i størstedelen af busserne i Hovedstadsområdet, samt i store dele af Nordjylland.

I løbet af 1. halvår 2012 forventes rejsekortsystemet også udrullet til busserne i Hovedstadsområdet. I samme periode planlægges alle DSB-stationer vest for Storebælt åbnet for rejsekortbrug, så rejsekortet kan benyttes mellem alle stationer i Danmark.

DSB og de øvrige ejere af Rejsekort A/S forhandlede i 2011 en revideret ejerftale for Rejsekort A/S, som bl.a. skal skabe basis for en likviditetstilførsel til selskabet. Forhandlingerne er endnu ikke afsluttet. Med Aktstykke 105 fra foråret 2011 modtog DSB og Metroselskabet bevillingsmæssig hjemmel til indskud af yderligere egenkapital i Rejsekort A/S.

### Trafikselskaber og takster

Den overordnede udmelding for 2012 var et takststigningsloft på 3,1 %, der fra DSB's side i de efterfølgende takstforhandlinger blev søgt anvendt med henblik på at skabe balance mellem takstprovenuet på den ene side, og hensynet til implementeringen af det landsdækkende rejsekort på den anden side.

For de takstområdeoverskridende togoperatørtakster blev der opnået enighed mellem DSB og Arriva Tog A/S om fælles 2012-takstforslag. Takstforslaget, der blev endeligt godkendt af myndighederne ultimo oktober 2011, indebærer en takststigning på mellem 3,3-5,0 % for de traditionelle produkter (kontantbillet, 10-tursklippekort og pendlerkort) samt en samlet prisreduktion og dermed attraktive introduktionspriser på rejsekortet. DSB vil i 2012 fortsætte sin strategi om at tilrettelægge takster, således at kundernes overgang til Rejsekort bliver så gnidningsfri som muligt.

Det hidtidige Bus&Tog samarbejde mellem DSB og de øvrige aktører i den kollektive trafik er i 2011 videreført på samme måde, således at der minimum er tale om halvårlige samarbejds møder. Derudover har der i løbet af 2011 været drøftet et forøget samarbejde vedrørende udviklingen af Rejsekort.

I seneste årsrapportering orienterede DSB om arbejdet med udviklingen af en erhvervskortportal. Erhvervskortportalen, som har fået navnet WorkPlus, blev taget i brug i 2011, og har i en startfase været anvendt til salg af erhvervskort. Den 17. januar 2012 lancerede DSB en ny redesignet portal, der nu gør det muligt for erhvervs kunder, der har indgået rejseftale med DSB, også at købe print-selv-billetter og 10-tursklippekort. Dertil kommer muligheden for månedlig fakturering samt udhentning af rejsestatistik.

### Rejseplanen A/S

Rejseplanen A/S er et direkte resultat af Bus & Tog samarbejdet. Ejerkredsen består af alle trafikselskaberne i Danmark, samt DSB og Metroselskabet. Derudover er Arriva, Abildskou og Netbus tilsluttede parter, og leverer således også køreplaner til Rejseplanen.

Antallet af kundeforespørgsler på Rejseplanen er fortsat stigende og lå i 2011 på mellem 12 og 13 millioner søgninger om måneden, hvilket svarer til godt 390.000 rejseforslag om dagen (i gennemsnit) og mere end 4,5 rejseforslag i sekundet. Det bemærkes, at der ses en stigende brug på mobiltelefoner, og ved årets slutning var antallet af rejseforslag på mobiltelefonen næsten på højde med brugen på nettet.

### 9.1.6 Kommercielle tiltag

Nedenfor er en redegørelse af væsentlige kommercielle tiltag som DSB i øjeblikket arbejder med. Redegørelsen er en delmængde af forpligtelsen i kontraktens afsnit 9.1.6. Der rapporteres særskilt på fremtidige køreplansforhold i forbindelse med præsentationen af K13.

#### *+More*

DSB ønsker at tilbyde en service, hvor kunder, som er medlem i +More, kan tilmelde sig målrettet trafikinformation på bestemte tidspunkter og bestemte strækninger. Trafikinformationen sendes proaktivt til de tilmeldte kunder som en individuel og relevant serviceydelse. Servicen blev lanceret i april 2012.

I 2012 vil der være fokus på tilslutning til +more. Gennem Customer Relations Management-programmet og viden om kunderne kan DSB effektivisere kommunikationen og trafikinformation til kunderne, samtidig med at der opnås øget kundetilfredshed.

#### *WorkPlus*

DSB's erhvervs-koncept WorkPlus giver virksomhederne adgang til selvbetjent booking af billetter samt betaling via fakturaløsning, hvorved de slipper for administration. I hovedstaden får virksomhederne desuden adgang til at medarbejdere kan benytte de mobile SMS-billetter via 1415, hvilket ligeledes er baseret på fakturaløsning. Konceptet forventes at blive et attraktivt og effektivt værktøj for virksomhederne i fremtiden.

#### *Udland på dsb.dk*

Vedrørende udlandsrejser er fokus på lancering af digitaliseret og selvbetjent salg af udenlandske togbilletter til udvalgte destinationer på [www.dsb.dk](http://www.dsb.dk). Etablering af den nye salgskanal skal skabe øget omsætning og kundetilfredshed. I maj lanceres salg af billetter til Hamborg og Berlin på [dsb.dk](http://dsb.dk), og i slutningen af juni forventes det at være muligt at købe togbilletter til nattoogsdestinationerne Prag, Amsterdam, Basel, Frankfurt oa. på [dsb.dk](http://dsb.dk).

#### *Online på rejsen*

Der er opnået principiel enighed med TDC om rammerne for internet i tog baseret på wifi-teknologi, og en endelig aftale forventes underskrevet inden for kort tid. Aftalen indebærer en opgradering af hardware i alle IC3, IR4 og IC4 tog, opgradering af dækningen på strækningen Århus - Aalborg, en option på levering af onboard servere til tog samt frit forbrug for alle kunder på strækningen Kastrup - Aalborg baseret på en kapacitetsudvidelse fra 7 til 21 Mbit.

Efter aftalens indgåelse med TDC forventes det at tage 8-9 måneder at gennemføre den systemmæssige opgradering, hvilket indebærer at det er forventningen at der vil kunne tilbydes fri internet for alle kunder på strækningen Kastrup - Aalborg fra ultimo 2012. Her ud over vil der være mulighed for at indbygge servere i alle tog, så der kan tilbydes film og musik til kunderne i IC3, IR4 og IC4 uanset hvilken strækning kunden kører på.

Udover aftalen med TDC, er DSB i øjeblikket ved at afslutte en aftale med alle fire mobiloperatører vedr. levering og indbygning af mobilrepeatere i alle tog, hvilket vil medføre at kvaliteten af telesignalet inde i togene forbedres markant. Aftalen forventes indgået i løbet af foråret 2012, og derefter vil der kunne installeres udstyr i hovedparten af IC3 og IR4 togsættene i 2012, og de resterende togsæt, inklusiv IC4, i løbet af 2013. Kunder og medarbejdere forventes derfor i løbet af 2012 og 13 at opleve en betydelig forbedring i kvaliteten af mobilsignalet i toget. Samme løsning vil understøtte en tilsvarende betydelig forbedring i kundernes brug af mobilt bredbånd, som vil være et supplement til wifi-løsningen som leveres af TDC.