

Samrådsspørgsmål AØ: *Ministeren bedes redegøre for regulariteten og kundetilfredsheden på DSB's engagementer i Sverige?*

Svar

DSB har oplyst følgende vedrørende regularitet og kundetilfredshed for DSB's engagementer i Sverige.

Jeg skal bemærke, at den opgivne regularitet omfatter både de aflysninger, som DSB er ansvarlig for, samt de aflysninger, som DSB ikke er ansvarlig for:

For DSB Småland AB var *regulariteten* i 2011 99,1 %, mens den i 2012 indtil nu har været 95,6 %.

For DSB Väst AB var *regulariteten* i 2011 97,9 %, mens den i 2012 indtil nu har været 98,73 %.



For DSB Uppland AB var *regulariteten* i 2011 98,2 %, mens den i 2012 indtil nu har været 97,2 %.

For Roslagsbanan var *regulariteten* i 2011 98,9 %, mens den i 2012 indtil nu har været 98,1 %

For DSB Småland AB var *kundetilfredsheden* i 2011 4 ud af 5, mens den i 2012 indtil nu har været 3 ud af 5.

For DSB Väst AB var *kundetilfredsheden* for regionaltog i 2011 4,2 ud af 5, mens den i 2012 ikke er målt.

For DSB Väst AB var *kundetilfredsheden* for pendlertog i 2011 4 ud af 5, men den i 2012 ikke har været målt.



DSB oplyser, at det er Västtrafik (trafikselskabet), som laver kundetilfredshedsmålingerne, og målingen for 1. kvartal 2012 er ikke frigivet endnu.

For DSB Uppland AB var *kundetilfredsheden* i 2011 3 ud af 5, mens den i 2012 indtil nu har været 3,5 ud af 5.

For Roslagsbanan måles kundetilfredsheden som antal tilfredse kunder opgjort i %. Efter denne opgørelsesmetode var *kundetilfredsheden* i 2011 86 %, mens den i 2012 indtil nu har været 81,1 %.