

# Møde mellem DSB og Transport- og Bygningsudvalget

24. Februar 2016



# Dagsorden, 24. februar 2016

Møde mellem DSB og Transport- og Bygningsudvalget



## DAGSORDEN

<b>Status for DSB ved Bestyrelsesformand, Peter Schütze</b>	<b>16:30 – 16:50</b>
Trafikkontrakt & materiel ved Adm. Direktør, Flemming Jensen	16:50 – 17:10
DSBs operationelle status ved Driftsdirektør, Anders Egehus	17:10 – 17:30
Kundevendte tiltag ved Adm. Direktør, Flemming Jensen	17:30 – 17:50
Eventuelt	17:50 – 18:00

# DSB har leveret resultater over den seneste årrække

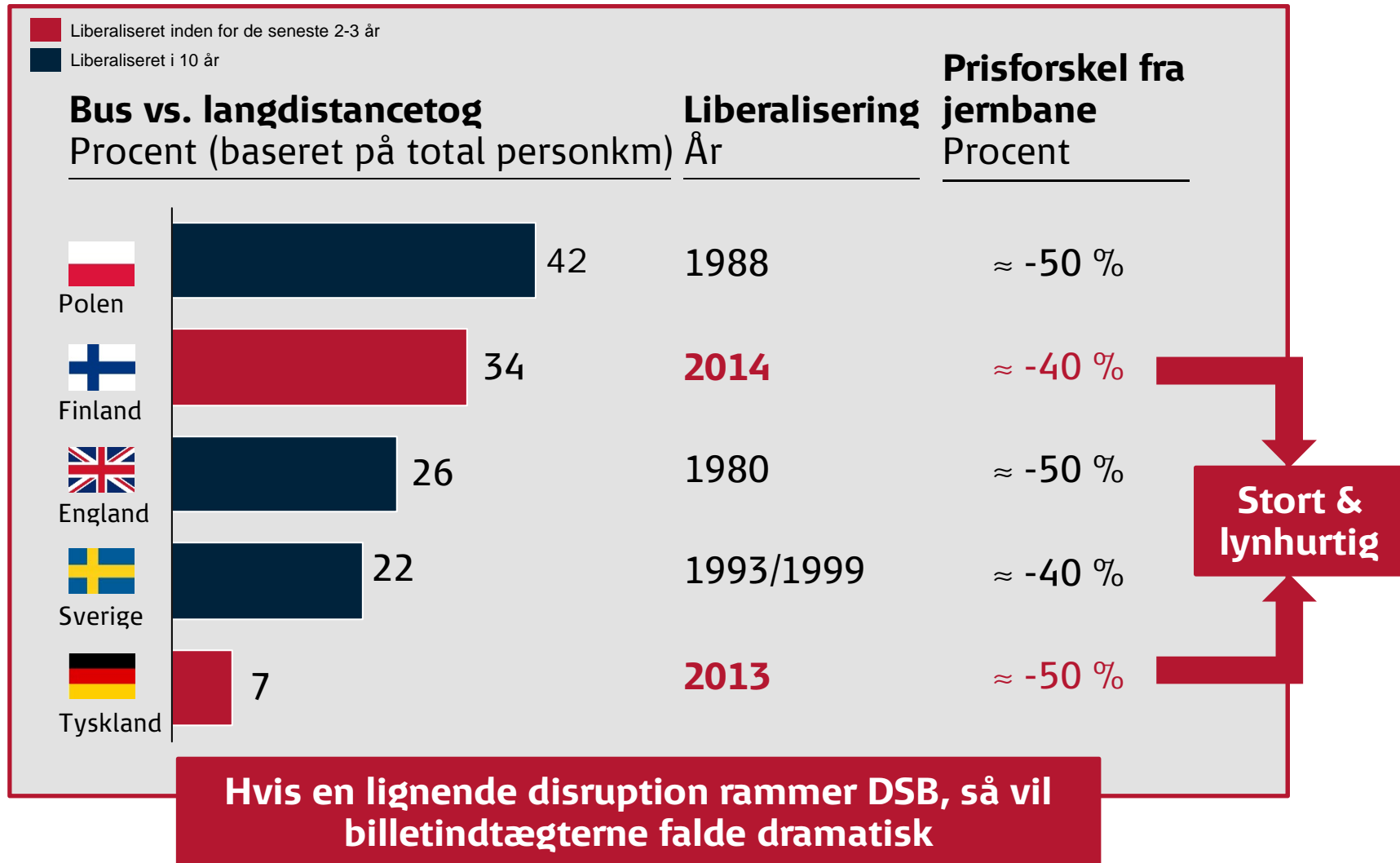


		2011	2013	2015	
<b>Flere kunder</b>	Passagerer (mio.)	176,1	185,2	191,9	↑
	Kundetilfredshed	7,2	7,5	7,5	→
<b>Mere togdrift til tiden</b>	Operatørrettidighed*				
	• F&R	N/A	N/A	94,4(93,6)	
	• S-tog	N/A	N/A	99,0(97,5)	
	Pladskilometer (mio.)	N/A	N/A	16.987	
<b>Bedre økonomi</b>	Indtjeningsgrad	15,3	24,5	26,2	↑
	Resultat før skat og poster af engangskarakter (i mio.)	-119	466	622	↑
	FTE i DK (ultimo)	8.314	7.433	7.005	↓
	Gæld (netto)	11.850	11.075	7162	↓

\* Tal i parentes angiver kravet i Trafikkontrakten

**Leverer over krav i Trafikkontrakt i 2015**

# En række disruptions kan ramme DSBs forretningsmodel – f.eks. langdistancebusser

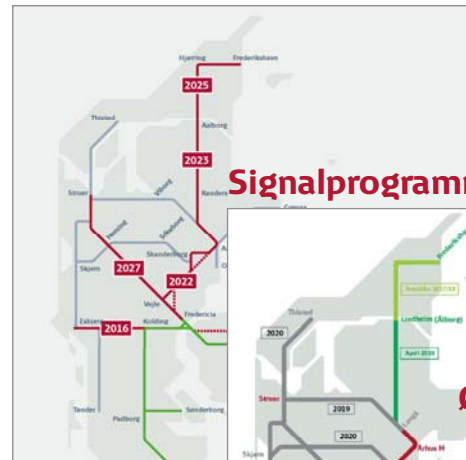


# Usikkerheden omkring elektrificering – hvor og hvornår – vanskeliggør indkøb af fremtidens tog

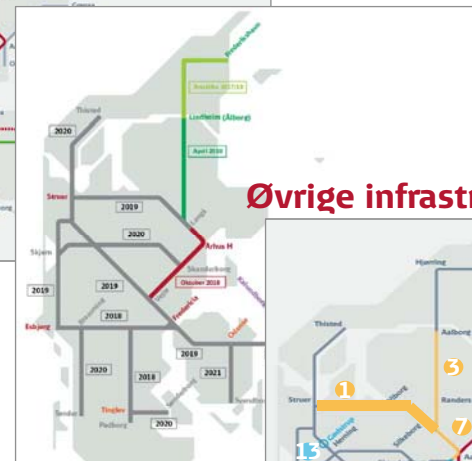


→ Usikkerheden omkring elektrificeringen (Togfonden) og risici for forsinkelser af signalprogrammet vanskeliggør langsigtet planlægning inkl. indkøb af Fremtidens Tog

## Elektrificering



## Signalprogrammet



## Øvrige infrastrukturprogrammer



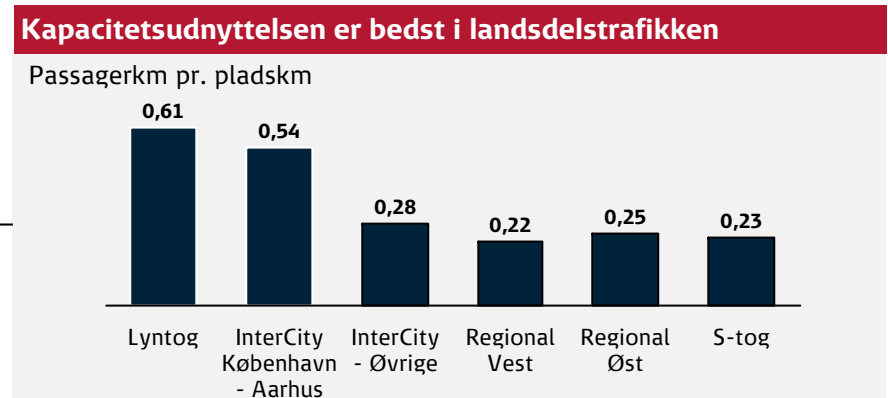
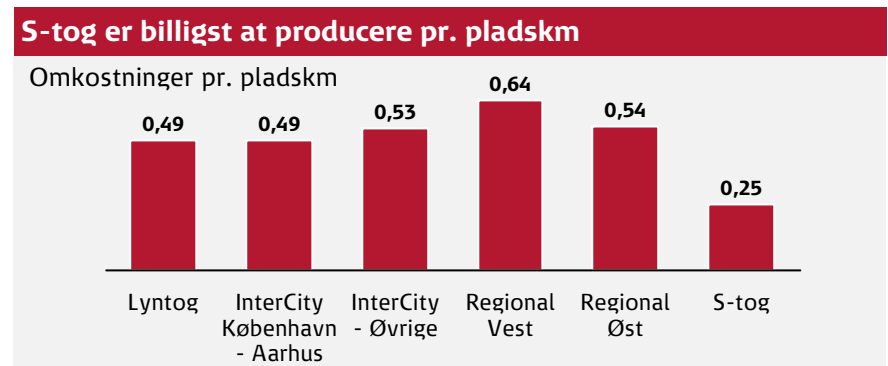
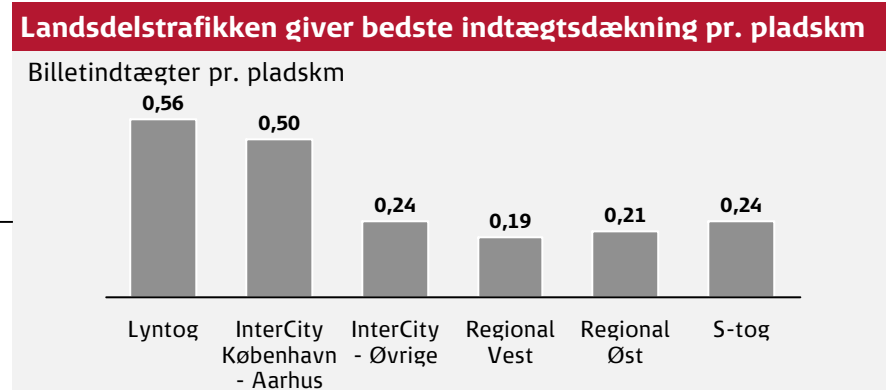
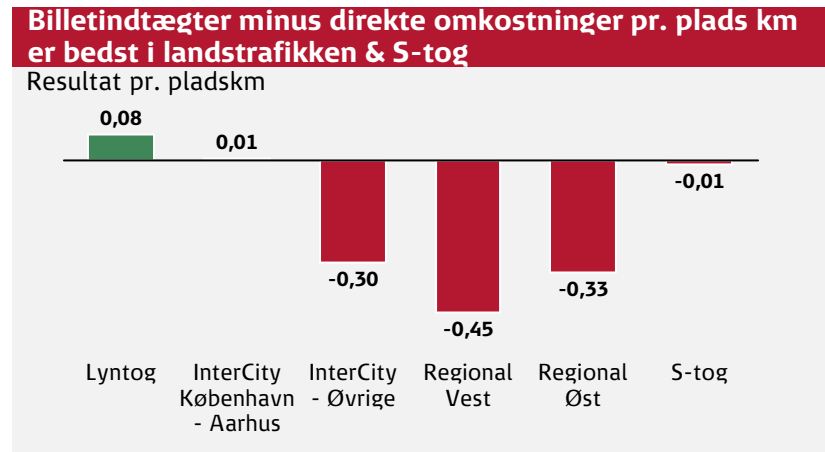


# Sjælland: Levering af infrastrukturprojekter muliggør signifikante forbedringer for kunderne



**ME diesellokomotiverne skal udfases hurtigst muligt.**  
**Vi har brug for sikkerhed for færdiggørelse af den planlagte elektrificering for at kunne købe nye ellokomotiver der kan trække dobbeltdækkervognene**

# Vi tjener penge på lyntog og break even på IC København-Aarhus og S-tog



# Dagsorden, 24. februar 2016

Møde mellem DSB og Transport- og Bygningsudvalget



## DAGSORDEN

Status for DSB ved Bestyrelsesformand, Peter Schütze	16:30 – 16:50
<b>Trafikkontrakt &amp; materiel ved Adm. Direktør, Flemming Jensen</b>	<b>16:50 – 17:10</b>
DSBs operationelle status ved Driftsdirektør, Anders Egehus	17:10 – 17:30
Kundevendte tiltag ved Adm. Direktør, Flemming Jensen	17:30 – 17:50
Eventuelt	17:50 – 18:00



# Trafikkontrakten sætter klare performancekrav til DSB

DSB måles på effektivitet og operatørrettighed



## Effektivitet

- Måles på indtægtsdækning i form af passagerindtægter pr. omkostningskrone
- Ved opgørelse af forskellen mellem den realiserede og budgetterede indtægtsdækning, korrigeres der for ændringer på grund af faktorer uden for DSBs kontrol i forhold til forudsætningerne på kontraktindgåelsestidspunktet

Procent	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
<b>Indtægtsdækning</b>	<b>64,5</b>	<b>67,6</b>	<b>71,4</b>	<b>70,2</b>	<b>72,7</b>	<b>75,7</b>	<b>76,3</b>	<b>79,2</b>	<b>81,0</b>	<b>84,2</b>

Måltallene for indtægtsdækning er baseret på opdatering lavet af arbejdsgruppe mellem DSB og Transport- og Bygningsministeriet d. 23. december 2015

## Operatørrettidighed

- For operatørrettidigheden gælder, at ankomster anses for rettidige, hvis de er forsinkede mindre end 3 minutter

Procent	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
<b>Fjern- og regionaltrafik</b>	<b>93,6</b>	<b>93,8</b>	<b>93,9</b>	<b>94,1</b>	<b>94,3</b>	<b>94,4</b>	<b>94,6</b>	<b>94,7</b>	<b>94,9</b>	<b>95,1</b>
<b>S-tog</b>	<b>97,5</b>	<b>97,5</b>	<b>97,5</b>	<b>97,5</b>	<b>97,5</b>	<b>97,5</b>	<b>97,5</b>	<b>97,5</b>	<b>97,5</b>	<b>97,5</b>

## Målopfyldelse

- Ved opgørelse af målopfyldelsen tillægges opfyldelse af begge mål i ét år hvert 1 point. Såfremt DSB samlet set opnår mindre end 5 point i perioden 2015- 2019 kan kontrakten for udførelse af trafikken opsiges helt eller delvist med virkning den 31. december 2021.

# DSB har leveret tog til tiden i 2015 – men har problemer i begyndelsen af 2016



Trafikkontrakten definerer et minimumskrav for både kunde- og operatørrettidighed.

- Kunderettidighed: antallet af passagerer, der benytter rettidige tog i forhold til det samlede antal passagerer
- Operatørrettidighed: den samlede rettidighed med fradrag af forsinkelser, der skyldes forhold, som DSB ikke er ansvarlig for

Minimumskravet for operatørrettidighed for 2015 er:

→ **93,6 for F&R**

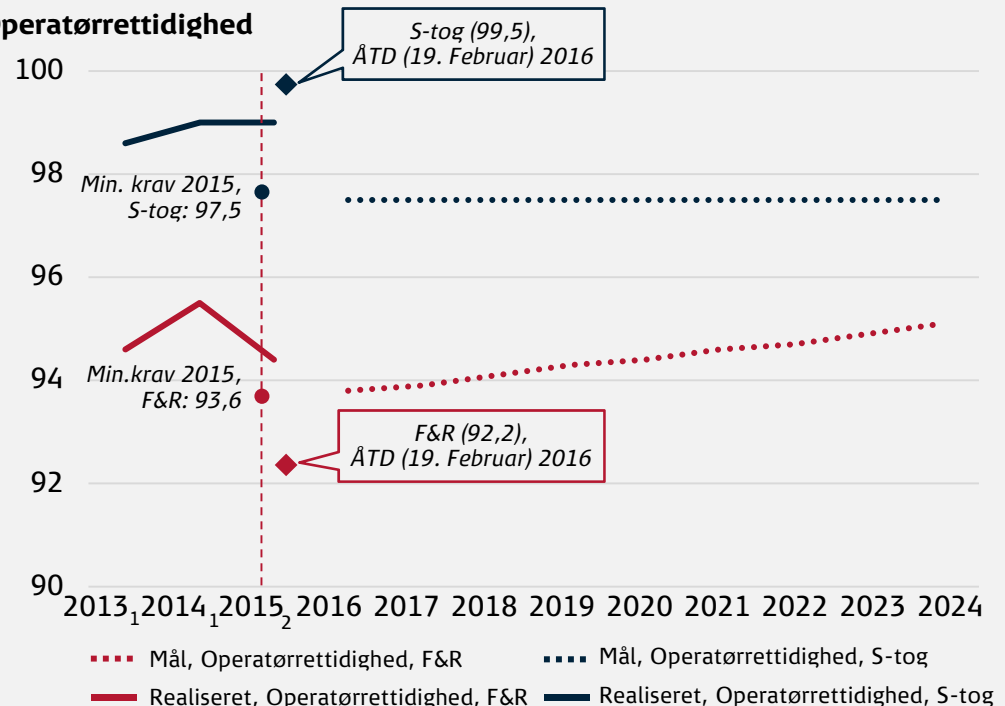
→ **97,5 for S-tog**

Vi har i både 2013, 2014 og 2015 præsteret en noget højere operatørrettidighed end det niveau, som er målet i 2015.

De største forbedringer på rettidighed i de kommende år skal skabes via forbedringer i infrastrukturen, hvilket kun indirekte har en påvirkning på operatørrettidigheden.

DSB forventer dog også at bidrage til øget rettidighed i form af bedre kvalitet i materielle leverancer, planlægning og afvikling af trafikken.

## Operatørrettidighed



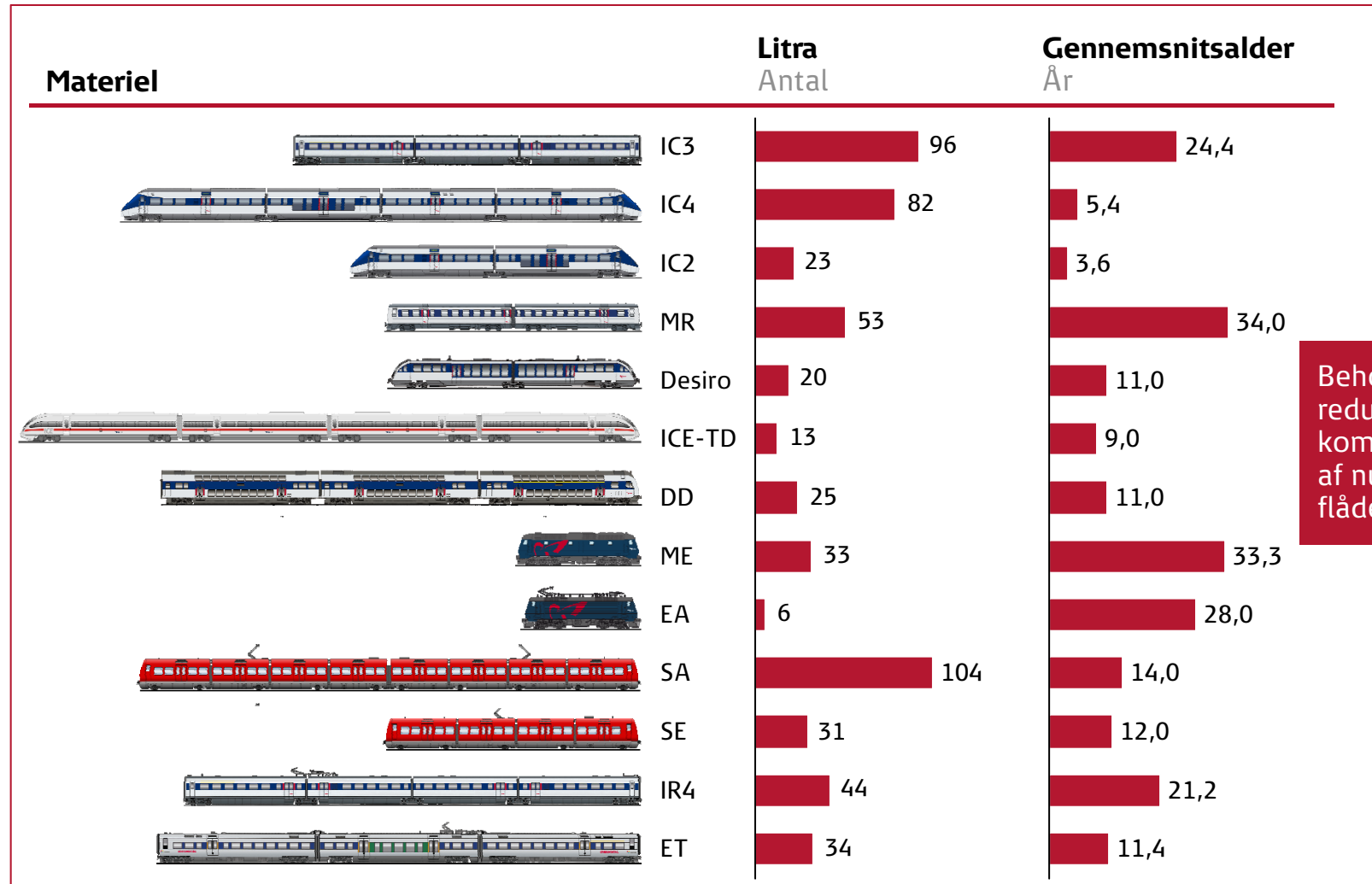
→ **S-banen: Risikoen for ikke at nå målene på Operatørrettidighed vurderes som lille, da vi klart overstiger målene**  
 → **F&R: Udfordret grundet materielle leverancen og generel stor varians løbende over perioden, bl.a. som afledte effekter af infrastrukturudfordringer**

<sup>1</sup> Data til brug for opgørelse af Operatørrettidigheden er i øjeblikket under validering. Der kan derfor forekomme justeringer efterfølgende.

<sup>2</sup> 2015 (ekskl. Øresund på Fjernbanen)

# Kompleks og aldrende flåde skaber en brændende platform for nyt materiel

Februar 2016



Behov for at reducere kompleksiteten af nuværende flåde!

# Primær trussel mod opfyldelse af performancekrav er materielproblemer



- Der er 40 IC4 i drift
- Planen er at have 77 IC4 og IC2 i drift inden 2019
- Højere omkostning og mindre pålidelig end fx IC3 (omkostninger pr. km er 1.5-2 gange dyrere for IC2/IC4, og MDBF\* er næsten 8 gange højere end IC3)

**IC4 forventes at forblive et "problembarn" i togflåden**



- Flåde af 33 lokomotiver er i service (hovedsageligt dobbeltdækkere i regionaltrafikken på Sjælland)
- Store tiltag undervejs til at håndtere
  - Store udfordringer med ultrafine partikler (UFP) og støj
  - Ustabilitet i service (MDBF\* er næsten 2 gange højere end IC3)

**Alt andet end den hurtigst mulige udfasning af ME-lokomotiverne er uacceptabelt for DSB.**

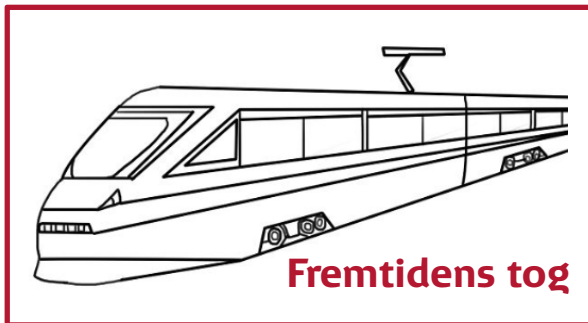
\* Antal kørte kilometer mellem hændelser (1000 km)

# Der arbejdes på fuld kraft på anskaffelsen af nyt togmateriel baseret på elektrificeringsplanen



- "Standard" elektrisk lokomotiv
- Planlagt levering i 2020 til at overtage dobbeltdækker-driften fra gamle ME og EA lokomotiverne

**Vil dække regionaltrafikken – primært Sjælland**



- Elektriske tog baseret på en bevist eksisterende platform; findes tog som vil kunne dække både RT og IC/Lyn krav
- Kan erstatte IC3 og blive ryggraden i den danske flåde
- Stor mulighed for at reducere kompleksiteten i DSBs togflåde
- Forventes første ibrugtagen i 2024

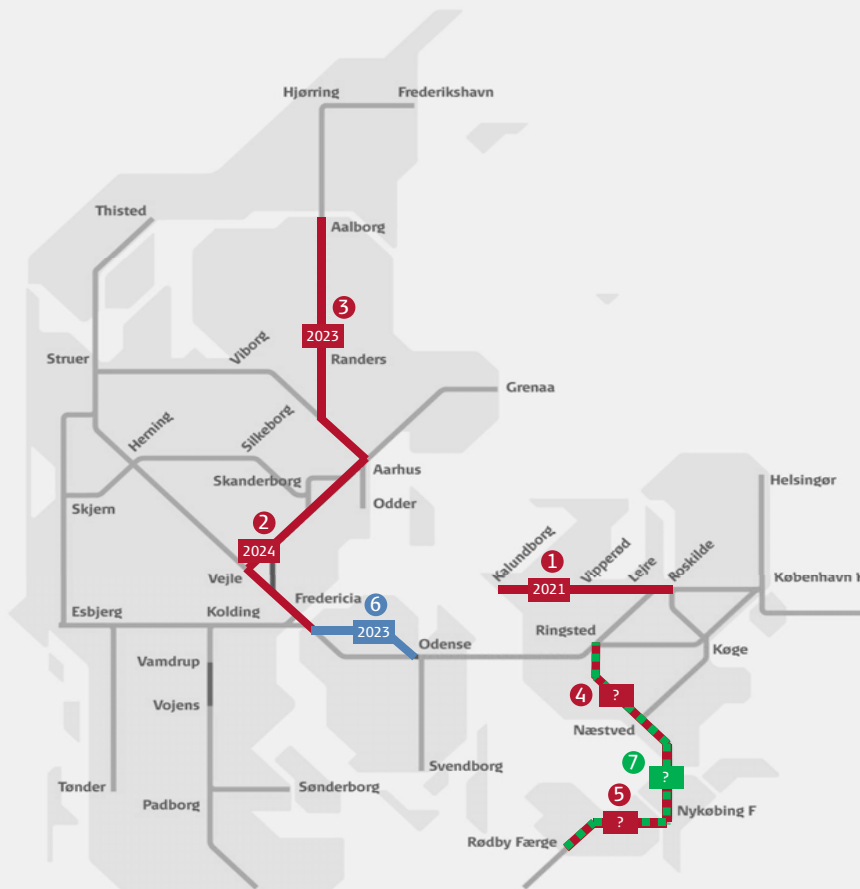
**Kan blive ryggraden i DSBs flåde og dække både landsdels- og regionaltrafik**

**Store forsinkelser eller besparelser på elektrificeringen vil skabe store materieludfordringer**



# Yderligere elektrificering af hovedstrækninger nødvendig for at sikre optimal drift og toganskaffelse

Infrastrukturprojekter med højest prioritet for fremtidens tog



— Elektrificering — Nye baner — Opgradering og udbygning

2023 Planlagt færdiggørelse

STRÆKNING	KØREPLAN	BEGRUNDELSE FOR PRIORITET
1 Roskilde-Kalundborg	K23	Forudsætning for opretholdelse af den sjællandske regionaltrafik og anvendelse af DD med EL-lok
2 Fredericia-Aarhus	K24	Hovedparten af hovedstrækningen er elektrificeret, positiv samfundsgevinst, mulighed for udskiftning af gammelt materiel
3 Aarhus-Aalborg	K24	Hovedparten af hovedstrækningen er elektrificeret, positiv samfundsgevinst, mulighed for udskiftning af gammelt materiel
4 Sydbanen: Ringsted-Næstved	K24	Giver primært værdi sammen med elektrificering af Næstved-Holeby
5 Sydbanen: Næstved-Holeby	K25	Bør senest elektrificeres samtidig med Femern er klar, for at opretholde trafik mellem København og Hamborg.
6 Vestfyn	K24	Nødvendig aht. kapacitet. I endnu højere grad nu pga. Femern forsinkelse
7 Ringsted-Holeby	?	Under forudsætning af at Femern-forbindelsen bygges, er en opgradering af strækningen nødvendig.

# Dagsorden, 24. februar 2016

Møde mellem DSB og Transport- og Bygningsudvalget



## DAGSORDEN

Status for DSB ved Bestyrelsesformand, Peter Schütze	16:30 – 16:50
Trafikkontrakt & materiel ved Adm. Direktør, Flemming Jensen	16:50 – 17:10
<b>DSBs operationelle status ved Driftsdirektør, Anders Egehus</b>	<b>17:10 – 17:30</b>
Kundevendte tiltag ved Adm. Direktør, Flemming Jensen	17:30 – 17:50
Eventuelt	17:50 – 18:00

# K16 og S16

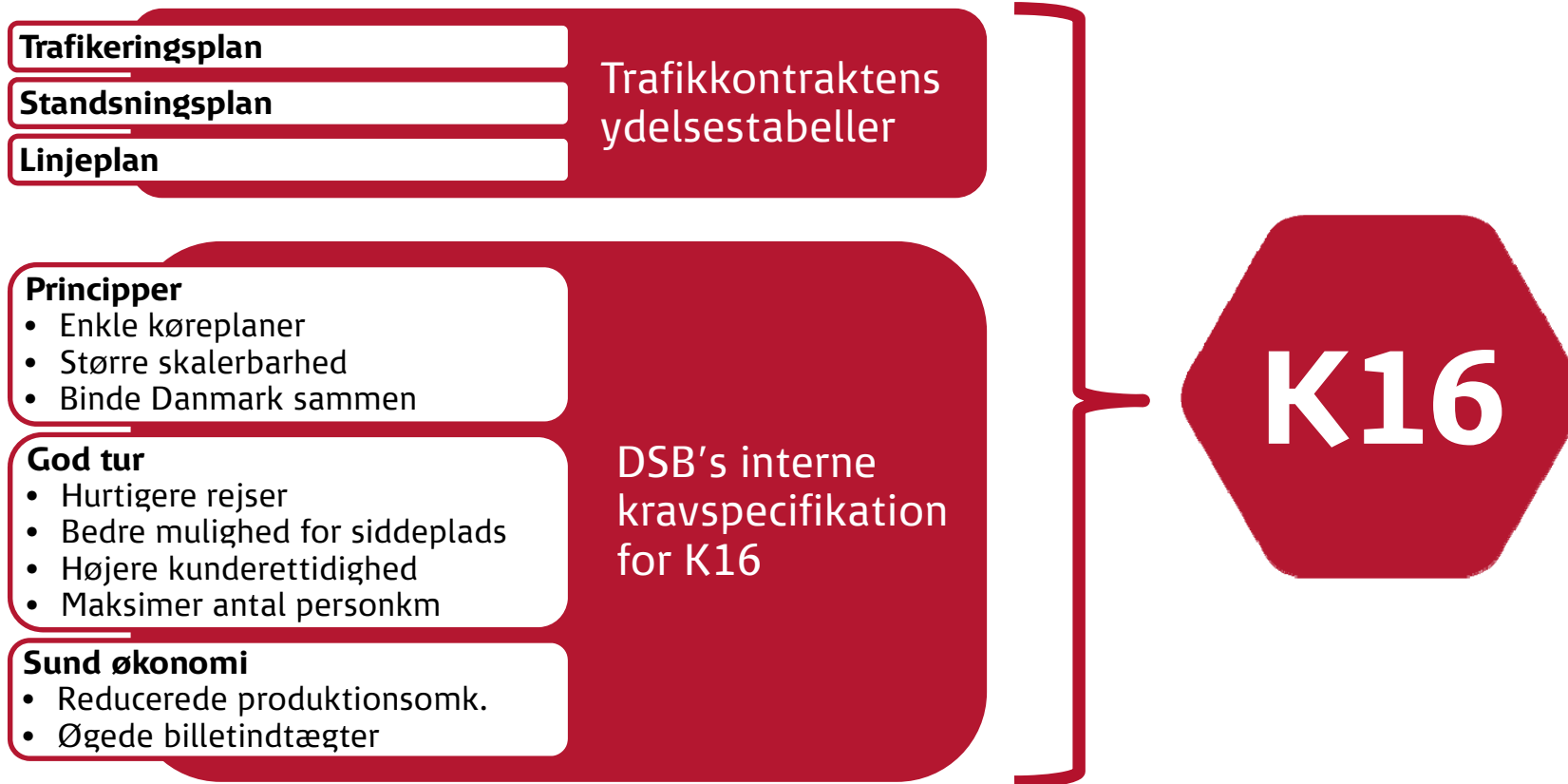


- Ambition om at øge rettidigheden, antallet af rejsende og kundetilfredsheden
- Skabe samme succes, som vi har på S-banen, i hele landet
- K16 indført pga. ny trafikkontrakt / nye ydelsestabeller
- Fastholde køreplanen frem til K19, hvor København – Ringsted åbner
- S16: Snarlig ibrugtagning af nyt signalsystem vil medføre justeret køreplan på S-banen





# K16 er baseret på forud fastlagte krav



# Dilemmaer

- 5 vigtige dilemmaer
- Eksempelvis dilemma 1:

Mange standsninger eller kort rejsetid?

*En standsning giver fordel på den enkelte station, men længere rejsetid for dem, der allerede er i toget*



Mange standsninger eller kort rejsetid?

Høj rettidighed eller mange afgange?

Faste minuttal eller skræddersyede køreplansløsninger?

Hurtig genopretning af trafikken eller at undgå aflysninger?

Tog i ydertimeme eller mange afgange i myldretidene?

# Hvorfor faste minuttal og faste standsningsmønstre?



- Efterspurgt af trafikselskaber
- Planlægge gode korrespondancer hele dagen
- Hurtigere at genoprette ved driftsuorden
- Nemmere at justere - er der en fejl i en time, er den i alle timer
- Grundlaget for at "de bedste" gør det godt! F.eks. SBB i Schweiz, NS i Holland og vores S-tog
- Nemt at huske - nemt at kommunikere

*En fast køreplan gør det vanskeligt at imødekomme "særinteresser"*



# Eksempler på fordele og ulemper i K16



# Dagsorden, 24. februar 2016

Møde mellem DSB og Transport- og Bygningsudvalget



## DAGSORDEN

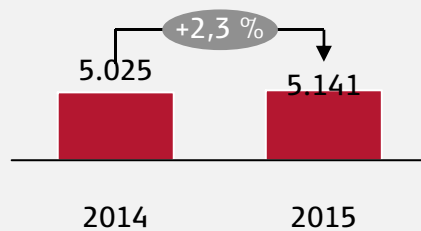
Status for DSB ved Bestyrelsesformand, Peter Schütze	16:30 – 16:50
Trafikkontrakt & materiel ved Adm. Direktør, Flemming Jensen	16:50 – 17:10
DSBs operationelle status ved Driftsdirektør, Anders Egehus	17:10 – 17:30
<b>Kundevendte tiltag v/ Adm. Direktør, Flemming Jensen</b>	<b>17:30 – 17:50</b>
Eventuelt	17:50 – 18:00

# DSB har i 2015 realiseret fremgang på 3 væsentlige kundemål



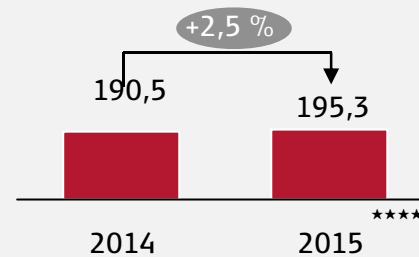
## Økonomisk topline

Normaliserede passagerindtægter\*  
Mio. kr.



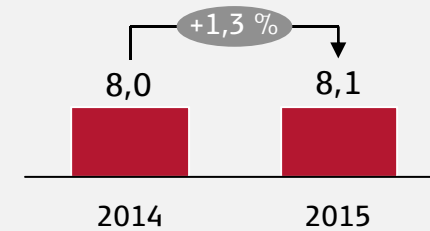
## Brug af offentlig transport

Normaliserede antal rejser\*\*  
Mio.



## Kundetilfredshed

Kundetilfredshed\*\*\*  
Score 0-10



### Nøgleinitiativer

1. Dynamisk Orange
2. Mersalgindsats
3. Rejsekortkorrektion
4. Indtægtsdeling



### Nøgleinitiativer

1. Orange-udsalg
2. Ung-kampagner
3. Udlandskampagner
4. Push for cykler



### Nøgleinitiativer

1. Frit internet i tog
2. Større digital synlighed (SoMe)
3. Pendlerplads i App
4. MobilePay i App

**Orangebilletter er vigtige for at optimere udnyttelsen af materiel, bidrage til vækst i den kollektive trafik, holde priserne nede, og reducere antallet af overbelagte tog**

\* Normaliseret for voldgiftsag, sporarbejder, ekstraordinære poster, nedlukning af nattog til Tyskland (excl. Kort & Godt, interne firejser og kontrolafgifter)

\*\* Normaliseret for sporarbejder og nedlukning af nattog til Tyskland

\*\*\* Kundetilfredshedstallet er for denne rejse. Tallene er ekskl. Øresund.

\*\*\*\* 2015 er foreløbige regnskabstal pr. 15. januar 2016

Kilde: DSB økonomisk prognose 2 for 2015 og DSB's Kundetilfredshedsanalyse (2015)

# Kunden er i centrum for DSBs fortsatte arbejde med tilpasning af produkter og services



# Dagsorden, 24. februar 2016

Møde mellem DSB og Transport- og Bygningsudvalget



## DAGSORDEN

Status for DSB ved Bestyrelsesformand, Peter Schütze	16:30 – 16:50
Trafikkontrakt & materiel ved Adm. Direktør, Flemming Jensen	16:50 – 17:10
DSBs operationelle status ved Driftsdirektør, Anders Egehus	17:10 – 17:30
Kundevendte tiltag ved Adm. Direktør, Flemming Jensen	17:30 – 17:50
<b>Eventuelt</b>	<b>17:50 – 18:00</b>







# Øget transparens: Overblik over DSB's strækningsøkonomi

Q1-Q3, 2015

Togkørsel 3. kvartal 2015 Mio. kr.	Passager- indtægter	Beregnet Trafikkontrakt betaling	Andre indtægter	Indtægter i alt	Kørende personale	Materiel vedligehold	Energi	Erstatnings- befordring	Infrastruktur- afgift	Leje af materiel (gns. omk.)	Omkostninger i alt	Resultat
<b>Lyntog</b>	<b>871</b>		<b>23</b>	<b>894</b>	<b>-297</b>	<b>-147</b>	<b>-62</b>	<b>-7</b>	<b>-86</b>	<b>-175</b>	<b>-774</b>	<b>120</b>
København - Aarhus	875		23	898	-296	-156	-63	-11	-184	-177	-887	11
Middelfart - Sønderborg, Fredericia - Esbjerg	57		6	63	-69	-26	-10	-12	-12	-28	-157	-94
Vejle - Herning, Struer - Thisted	1		0	1	-5	-2	0	0	0	-1	-8	-7
Bornholm	8		0	8	0	0	-1	0	-5	-3	-9	-1
Aarhus - Frederikshavn	51		5	56	-59	-20	-8	-1	-3	-21	-112	-56
<b>InterCity</b>	<b>992</b>		<b>34</b>	<b>1.026</b>	<b>-429</b>	<b>-204</b>	<b>-82</b>	<b>-24</b>	<b>-204</b>	<b>-230</b>	<b>-1.173</b>	<b>-147</b>
EuroCity Sjælland	71		3	74	-35	-7	-1	-1	-3	-13	-60	14
EuroCity Jylland	29		1	30	-7	-2	-1	-1	-1	-3	-15	15
<b>Internationale tog</b>	<b>100</b>		<b>4</b>	<b>104</b>	<b>-42</b>	<b>-9</b>	<b>-2</b>	<b>-2</b>	<b>-4</b>	<b>-16</b>	<b>-75</b>	<b>29</b>
Odense - Svendborg	30		3	33	-37	-20	-7	-1	-3	-15	-83	-50
Aarhus - Grenaa	17		3	20	-40	-17	-6	-1	-2	-11	-77	-57
Fredericia - Padborg/Sønderborg	4		1	5	-5	-2	-1	-1	-1	-2	-12	-7
Odense - Fredericia	6		1	7	-13	-14	-4	-19	-1	-6	-57	-50
Fredericia - Vejle - Struer	15		2	17	-32	-22	-9	0	-2	-17	-82	-65
Aarhus - Langå - Aalborg	7		2	9	-16	-9	-3	0	-1	-5	-34	-25
Aalborg - Frederikshavn	11		2	13	-25	-15	-4	0	-1	-7	-52	-39
Aarhus - Fredericia - Esbjerg	86		6	92	-71	-105	-28	-6	-6	-39	-255	-163
<b>Regional Vest</b>	<b>176</b>		<b>20</b>	<b>196</b>	<b>-239</b>	<b>-204</b>	<b>-62</b>	<b>-28</b>	<b>-17</b>	<b>-102</b>	<b>-652</b>	<b>-456</b>
København - Kalundborg	77		15	92	-81	-72	-23	-3	-9	-72	-260	-168
København - Holbæk	59		11	70	-59	-53	-16	-2	-10	-54	-194	-124
København - Nykøbing F - Rødby	178		27	205	-127	-100	-37	-8	-14	-147	-433	-228
Roskilde - Køge - Næstved	15		4	19	-44	-20	-7	-1	-2	-12	-86	-67
København - Ringsted	46		6	52	-51	-35	-10	-2	-9	-36	-143	-91
København - Roskilde	5		1	6	-16	-6	-1	0	-3	-4	-30	-24
<b>Regional Øst</b>	<b>380</b>		<b>64</b>	<b>444</b>	<b>-378</b>	<b>-286</b>	<b>-94</b>	<b>-16</b>	<b>-47</b>	<b>-325</b>	<b>-1.146</b>	<b>-702</b>
S-tog Central	390		0	390	-72	-39	-10	-10	0	-66	-197	193
S-tog Køge	127		0	127	-62	-54	-13	-4	0	-90	-223	-96
S-tog Høje Taastrup	91		1	92	-26	-17	-4	-2	0	-27	-76	16
S-tog Frederikssund	113		1	114	-59	-44	-11	-3	0	-74	-191	-77
S-tog Farum	65		1	66	-36	-25	-6	-2	0	-42	-111	-45
S-tog Hillerød	124		1	125	-52	-39	-10	-3	0	-64	-168	-43
S-tog Klampenborg	22		0	22	-11	-5	-1	-1	0	-9	-27	-5
S-tog Ringbanen	85		0	85	-33	-13	-4	-2	0	-22	-74	11
<b>S-tog</b>	<b>1.017</b>		<b>4</b>	<b>1.021</b>	<b>-351</b>	<b>-236</b>	<b>-59</b>	<b>-27</b>	<b>0</b>	<b>-394</b>	<b>-1.067</b>	<b>-46</b>
<b>Togkørsel ekskl. Trafikkontrakt betaling</b>	<b>3.536</b>		<b>149</b>	<b>3.685</b>	<b>-1.736</b>	<b>-1.086</b>	<b>-361</b>	<b>-104</b>	<b>-358</b>	<b>-1.242</b>	<b>-4.887</b>	<b>-1.202</b>
<b>Togkørsel inkl. Trafikkontrakt betaling</b>	<b>3.536</b>	<b>1.547</b>	<b>149</b>	<b>5.232</b>	<b>-1.736</b>	<b>-1.086</b>	<b>-361</b>	<b>-104</b>	<b>-358</b>	<b>-1.242</b>	<b>-4.887</b>	<b>345</b>



# S-tog kører til tiden – mens F&R er ramt af materielproblemer og mange sporarbejder

År til dato, Februar 2016

		Total	Berørt af...	
			Forsinkelser	Aflysninger
<b>Tog- ankomster</b>	Togankomster (tusinder)	<b>881,6</b>	4,6 %	1,1 %
	• F&R	<b>131,0</b>	18,1 %	1,5 %
	• S-tog	<b>750,6</b>	2,3 %	1,0 %

		ÅTD	Trafikkontraktkrav
<b>Rettidighed</b>	Operatørrettidighed		
	• F&R	<b>91,8%</b>	93,8%
	• S-tog	<b>99,1%</b>	97,5%
	Kunderrettidighed		
	• F&R	<b>75,5%</b>	81,8%
	• S-tog	<b>96,0%</b>	92,3%

# Eksempler på populære kundetiltag



## Orangebilletter

- **Januar 2015:** Januarudsalg
- **Juni:** Ny dynamisk, efterspørgselsbestemt prisberegner af Orangebilletter
- **2015:** Sensommerudsalg og løbende kampagner
- **November:** Orangebilletter i DSB's app
- **Effekt:** Salget af Orangebilletter er øget 29 % i 2015 og vil vækste yderligere i 2016



## Relancering af www.dsb.dk

- **Maj 2015:** Relancering af www.dsb.dk med nyt design og ny navigation for at gøre billetsøgning og bestilling så enkel og intuitiv som mulig. Endvidere optimeret for bedre at kunne bruges på mobile platforme
- **Effekt:** Overvejende positiv feedback fra kunderne
- **2016:** Engelsk introduceres i købsflowet, og siderne om trafikinformation og kundeservice relanceres



# Eksempler på populære kundetiltag



## DSB's app og øvrige selvbetjente løsninger udvikles

- **August 2015:** MobilePay i app'en
- **Oktober:** Pendlerpladsbillet i automat og i app'en
- **November:** Orangebilletter i app'en
- **Februar 2016:** 10-turs kort i app'en
- **2016:** Pendlerkort i app'en
- **Effekt:** 8 ud af 10 billetkøb sker selvbetjent.  
50 % af alle billetkøb i app'en sker med MobilePay  
Bl.a. stor vækst i pendlerpladsbilletter



## Indhold på rejsen

- **2014-2015:** 70 snackautomater på de større stationer
- **Juni 2015:** Fri adgang til internet i tog
- **2016:** Partnerskaber med Mofibo om e- og lydbøger til DSB Plus-kunder
- **Effekter:** Øget kundetilfredshed med produkter og service



## Vi lytter til kundernes ønsker

- **Påsken 2016:** Ny familiebillet til 499 kr. målrettet familier der ofte tager bilen. Nem at kommunikere
- **2016:** Rejsekort til og fra Malmö