

Uddrag af Rigsrevisionens beretning nr. 3/2017 om togenes punktlighed afgivet til Folketinget med Statsrevisorernes bemærkninger.

Statsrevisorernes bemærkning

#### BERETNING OM TOGENES PUNKTLIGHED

DSB indgik i april 2015 en ny 10-årig kontrakt med Transport-, Bygnings- og Boligministeriet om driften af togtrafikken for perioden 2015-2024. Kontrakten indeholder et nyt mål for kundepunktighed. Der er tale om et fælles mål for både DSB og Banedanmark, hvor der måles på, hvor stor en del af kunderne der ikke bliver forsinket mere end 3 minutter.

Målet for kundepunktighed stiger i henhold til trafikkontrakten gradvist fra 81,3 % i 2015 til 88,7 % i 2024. Bag stigningen ligger en optimistisk forventning om, at forbedringer af infrastrukturen (nye baner og sporfornyelse) og et nyt signalsystem vil give mere stabil togdrift.

**Statsrevisorerne finder, at DSB's og Banedanmarks indsats for at nå målet for kundepunktighed ikke har været tilfredsstillende. Det skyldes bl.a., at DSB har haft mange fejl på togene, og at der har været mange signalfejl ved Banedanmarks sikrings- og signalanlæg.**

Statsrevisorerne finder det i den forbindelse ikke tilfredsstillende:

- at den køreplan for 2016, som DSB udarbejdede i 2016, ikke var tilstrækkelig robust til at sikre en stabil togdrift med høj punktlighed
- at DSB's leverance af tog fra værksted til drift har været mangelfuld, og at værkstedskapaciteten har været utilstrækkelig
- at Banedanmark har haft en mangelfuld projektstyring af sporfornyelsesprojekter, og at forsinkelsen af Signalprogrammet har medført, at planlagte udskiftninger af gamle sikrings- og signalanlæg ikke er blevet gennemført.

Både DSB og Banedanmark har ydet en indsats i 2017 for at forbedre kundepunktigheden, men Statsrevisorerne konstaterer, at kundepunktigheden stadig ligger under målet.

Statsrevisorerne må sammenfattende konstatere, at Banedanmarks gamle sikrings- og signalanlæg og DSB's gamle og problemfyldte tog også i de kommende år vil udfordre en stabil togdrift med høj punktlighed.

[...]

#### 1.1. FORMÅL OG KONKLUSION

1. Denne beretning handler om DSB's og Banedanmarks indsats for at nå det fælles mål for kundepunktighed for DSB's trafik på fjern- og regionalbanen. Kundepunktigheden for fjern- og regionaltog har ligget under målet i 2015 og langt under målet i store dele af 2016, hvilket har været til stor gene for passagererne. Rigsrevisionen har selv taget initiativ til undersøgelsen i november 2016.

2. Baggrunden for beretningen er, at Transport-, Bygnings- og Boligministeriet (herefter Transportministeriet) i april 2015 indgik en ny 10-årig kontrakt med DSB om driften af togtrafikken for perioden 2015-2024. I den forbindelse blev der indført et nyt mål for kundepunktighed. Vores undersøgelse omfatter de første 2 ½ år af kontraktperioden.

Baggrunden er desuden, at det nye mål gradvist skærpes over den 10-årige kontraktperiode, og det sker, samtidig med at Banedanmark skal gennemføre store anlægsarbejder på jernbanenettet, og DSB skal levere øget trafik og kortere rejsetid. Det stiller krav til DSB og Banedanmark om løbende at optimere arbejdet med at sikre en høj punktlighed.

3. Kundepunktigheden er tæt knyttet til kvaliteten af køreplanen. Køreplanen udarbejdes i et tæt samspil med materielplaner, personaleplaner, vedligeholdelsesplaner og andre trafikoperatører og forudsætter detaljeret viden om infrastrukturen og det kørende materiel. I beretningen undersøger vi, om DSB i samarbejde med Banedanmark har udarbejdet en robust køreplan. Med en robust køreplan mener vi, at køreplanen bidrager til at sikre en stabil togdrift med god præcision.

Kundepunktigheden er også tæt knyttet til kvaliteten af infrastrukturen (skinner og signaler) og det kørende materiel. Banedanmark har som infrastrukturforvalter ansvaret for at sikre en velfungerende infrastruktur, mens DSB som materielejer og togoperatør har ansvaret for at vedligeholde togene og sikre en velfungerende drift af togtrafikken. I beretningen undersøger vi, om DSB's og Banedanmarks indsats for at nå kundepunktighedsmålet har været tilfredsstillende. Med en tilfredsstillende indsats mener vi, at DSB og Banedanmark har nået det fælles kundepunktighedsmål. Hvis det ikke er tilfældet, bør DSB og Banedanmark løbende have arbejdet med at forbedre kundepunktigheden og styrke målopfyldelsen.

4. Formålet med undersøgelsen er at vurdere, om DSB's og Banedanmarks indsats for at kundepunktighedsmålet har været tilfredsstillende. Vi besvarer følgende spørgsmål i beretningen:

- Har DSB i samarbejde med Banedanmark udarbejdet en robust køreplan?
- Har DSB's indsats for at nå kundepunktighedsmålet været tilfredsstillende?
- Har Banedanmarks indsats for at nå kundepunktighedsmålet været tilfredsstillende?

## KONKLUSION

Rigsrevisionen vurderer, at resultatet af DSB's og Banedanmarks indsats for at nå kundepunktighedsmålet ikke har været tilfredsstillende. Kundepunktigheden har ligget under målet i 2015 og langt under målet i store dele af 2016. I 2016 lå kundepunktigheden på 74 % mod et mål på 81,8 %. Rigsrevisionen kan dog konstatere, at DSB og Banedanmark løbende har arbejdet med at forbedre kundepunktigheden og nedbringe de største årsager til forsinkelser. Denne indsats har haft en positiv effekt i 2017, men kundepunktigheden ligger stadig under målet. I de første 8 måneder af 2017 lå kundepunktigheden på 79,2 % mod et mål på 82,4 %.

Køreplanen for 2016, som DSB har udarbejdet i samarbejde med Banedanmark, var ikke tilstrækkelig robust til at sikre en stabil togdrift med god præcision. Det skyldes bl.a., at en række data og forudsætninger, som DSB var ansvarlig for, var fejlbehæftede. Hertil kommer, at DSB måtte foretage sene ændringer af køreplanen, efter at det blev politisk besluttet at indføre ID-kontrol til Sverige og grænsekontrol fra Tyskland. Efter køreplanen for 2016 trådte i kraft, har DSB og Banedanmark lagt mere tid ind i køreplanen for på den måde at bidrage til at forbedre kundepunktigheden. DSB har også igangsat et arbejde med at sikre retvisende data. Disse data er så vidt muligt indarbejdet i køreplanen for 2017.

Resultatet af DSB's indsats for at nå kundepunktighedsmålet har ikke været tilfredsstillende. Den væsentligste årsag til den dårlige kundepunktighed, som DSB er ansvarlig for, er fejl på togene. Det store antal fejl har betydet, at togene har kørt et kortere antal kilometer mellem forsinkende hændelser, og at

behovet for værkstedskapacitet har været stigende. Problemet skyldes bl.a., at DSB har haft en mangelfuld styring af leverancen af tog fra værksted til drift. DSB har i 2016 arbejdet med at nedbringe antallet af fejl på togene ved at styrke den daglige styring og ledelse af togleverancen. I den forbindelse har DSB besluttet at ansætte op mod 200 nye medarbejdere på DSB's værksteder for at øge værkstedskapaciteten. DSB's indsats for at nå kundepunktligheds målet er udfordret af, at DSB har mange forskellige og gamle togtyper, og at DSB's IC4-tog har en dårlig driftsstabilitet og derfor ikke kan bidrage til driften i samme grad som forventet.

Resultatet af Banedanmarks indsats for at nå kundepunktligheds målet har ligeledes ikke været tilfredsstillende. Den væsentligste årsag til den dårlige kundepunktlighed, som Banedanmark er ansvarlig for, er signalfejl. Det store antal fejl skyldes, at Banedanmark har gamle sikrings- og signalanlæg. En anden væsentlig årsag er forsinkelser på de store sporfornyelsesprojekter. Det skyldes bl.a., at Banedanmark har haft en mangelfuld projektstyring. Banedanmark har siden 2015 arbejdet på at nedbringe antallet af signalfejl gennem en øget forebyggende vedligeholdelsesindsats. Herudover har Banedanmark i januar 2017 besluttet at indføre nye planlægningsprincipper for store sporfornyelsesprojekter, der skal sikre en rettidig gennemførelse af fremtidige projekter. Banedanmarks indsats for at nå kundepunktligheds målet er udfordret af, at Banedanmark har gamle signaler, der på kort sigt skaber stor risiko for forsinkelser.

Kundepunktligheden vil være udfordret i mange år fremover, da Banedanmarks udrulning af Signalprogrammet er blevet forsinket, og da DSB vil have problemer med gamle og problemfyldte tog i mange år fremover. Rigsrevisionen finder, at Transportministeriet som overordnet ansvarlig for togdriften i Danmark bør forholde sig til, hvordan en mere stabil togdrift med høj punktighed kan nås, set i lyset af at grundforudsætningerne for at nå kundepunktligheds målet har ændret sig siden indgåelsen af trafikkontrakten.

Transportministeriet har hertil oplyst, at en mulig løsning kan være at vurdere, om der er strækninger, hvor der i dag er en højere frekvens (antal togafgange), end antallet af passagerer tilsiger. På den baggrund kan ministeriet undersøge, om reduktioner i frekvensen på bestemte strækninger vil kunne bidrage til at højne kundepunktligheden. Efter ministeriets opfattelse er det derimod ikke en oplagt løsning at reducere kontraktkravene til kundepunktlighed, da ændrede kontraktkrav ikke ændrer ved passagerernes oplevelse af punktigheden.

[...]