



Transportministeriet

# Trafikkøbsrapport 2023

Trafikkøb 2023



## Trafikkøbsrapport 2023

Udgivet af: Transportministeriet  
Frederiksholms Kanal 27F  
1220 København K

Udarbejdet af: Transportministeriet  
Forside ill.: Ulrik Jantzen





# Indhold

1. Indledning .....	5
2. Transportministeriets kontraktopfølgning.....	6
2.1. Formål med kontraktopfølgning .....	6
3. Kontrakter .....	7
3.1. Arriva-kontrakten 2020-2028 .....	7
3.2. DSB-kontrakten 2015-2023 .....	13

# 1. Indledning

I medfør af Europa-Parlamentets og Rådets forordning nr. 1370/2007 af 23. oktober 2007 om offentlig personbefordring med jernbane og ad vej og om ophævelse af Rådets forordning (EØF) nr. 1191/69 og (EØF) nr. 1107/07 (herefter: "PSO-forordningen") er alle myndigheder, der indkøber offentlig servicetrafik, forpligtet til at offentliggøre årlige trafik købsrapporter. De nærmere krav til rapporten følger af PSO-forordningens artikel 7, stk. 1, hvoraf det fremgår, at rapporten skal indeholde oplysninger om operatører af offentlig servicetrafik samt den kompensation, de modtager.

Rapporten skal give mulighed for at vurdere den indkøbte trafiks effektivitet, kvalitet og finansiering.

Rapporten skal også indeholde oplysninger, om hvorvidt der er tildelt enerettigheder<sup>1</sup>. Der er ikke tildelt enerettigheder i de kontrakter, der er indgået mellem Transportministeriet og respektive operatører. Alle operatører er således forpligtet til at acceptere, at eventuelle andre operatører udfører trafik på de strækninger, der er omfattet af de pågældende kontrakter.

Desuden skal der i rapporten sondres mellem bustrafik og skinnebåret trafik. Hertil kan det oplyses, at Transportministeriet ikke indkøber bustrafik som offentlig servicetrafik, hvorfor denne rapport alene indeholder oplysninger om de to kontrakter om jernbanetrafik, som Transportministeriet er part i. Det drejer sig om følgende:

- Kontrakt mellem Arriva Tog A/S (herefter: "Arriva") og Transportministeriet om offentlig servicetrafik med tog i Midt- og Vestjylland og på Svendborgbanen i perioden 2020-2028. Transportministeriet har option på at forlænge kontrakten i op til to år, så den løber indtil køreplansskiftet i december 2030, enten 1) to gange på perioder af 12 måneder 2) én gang for en periode på 24 måneder (herefter: "Arriva-kontrakten"). 1. Kontrakten er tildelt på baggrund af et udbud.
- Kontrakt mellem DSB og Transportministeriet om trafik udført som offentlig service i perioden 2015-2024 (herefter: "DSB-kontrakten"). Kontrakten er tildelt DSB uden forudgående udbud med hjemmel i PSO-forordningens Artikel 5, stk. 6. Kontrakten omfatter både fjern- og regional-togtrafikken og S-togtrafikken.

---

<sup>1</sup> Med enerettigheder menes der, at de enkelte operatører kan blive tildelt eneretten til at udføre trafik på de strækninger, der er omfattet af de pågældende kontrakter.

## 2. Transportministeriets kontrakt-opfølgning

### 2.1. Formål med kontrakt-opfølgning

Når en kontrakt er tildelt en operatør, hvad enten tildelingen sker på baggrund af et udbud eller ved direkte tildeling, skal Transportministeriet følge op på, om den enkelte operatør lever op til kravene i kontrakten, herunder om der leveres den trafik og service, som fremgår af kontrakterne.

Som led i kontrakt-opfølgningen følger Transportministeriet blandt andet op på omfanget af aflysninger og forsinkelser, antal siddepladser i forhold til antallet af passagerer (belægningsgrader) og passagerernes tilfredshed.

Dette sker ved gennemgang af rapporter, som hver operatør sender til Transportministeriet, ved ministeriets gennemførelse af tilsyn i tog og på stationer samt på månedlige eller kvartalsvise møder med operatørerne. På disse møder drøftes desuden forhold med relevans for den trafik, den pågældende operatør skal gennemføre.

## 3. Kontrakter

I dette kapitel præsenteres nøgletal for de to jernbanekontrakter, som Transportministeriet har indgået med jernbanevirksomheder.

### 3.1. Arriva-kontrakten

Arriva-kontrakten omfatter alle de aktiviteter, der er nødvendige for at gennemføre togtrafikken, herunder personbefordring med tog, vedligeholdelse og klargøring af det rullende materiel samt drift og vedligehold af stationer på de strækninger, som er vist nedenfor på kortet.

Som det fremgår af kortet nedenfor, er Arriva operatør på strækningen Vejle-Struer, dog kører DSB enkelte afgangene på strækningen Struer-København H som underleverandør for Arriva.

Det bemærkes, at Arriva, i foråret 2024, skiftede navn til GoCollective. I nærværende rapport anvendes imidlertid "Arriva" ved navns nævnelse, eftersom den vedrører året 2023.

- Arriva strækninger
- Øvrige strækninger





Arriva-kontrakten er en nettokontrakt, hvor Arriva modtager billetindtægterne.

I Arriva-kontrakten er der indbygget en incitamentsstruktur, som medfører, at Arriva modtager økonomisk bonus for høj punktlighed og høj kundetilfredshed, og tilsvarende skal betale økonomisk bod for lav punktlighed og lav kundetilfredshed. Desuden skal Arriva betale en økonomisk bod for hvert aflyst tog, der kan henføres til årsager hos Arriva.

Arriva-kontrakten er tilgængelig på Transportministeriets hjemmeside: <https://www.trm.dk/publikationer/2019/togkontrakt-i-midt-og-vestjylland-samt-paa-svendborgbanen/>

Desuden kan der læses mere om Arriva på Arrivas hjemmeside: <https://arriva.dk/>.

Tabel 3.1 | Fakta om Arriva-kontrakten

<b>Midt- og Vestjylland samt Svendborgbanen</b>	
<b>Operatør*</b>	Arriva Tog A/S
<b>Kontraktens driftsperiode*</b>	13. december 2020 til køreplansskiftet i december 2028.
<b>Kontraktform*</b>	Nettokontrakt
<b>Strækninger*</b>	Århus-Viborg, Viborg-Skive, Skive-Struer, Thisted-Struer, Århus-Skanderborg, Vejle-Herning-Struer, Skanderborg-Silkeborg-Herning, Herning-Skjern, Skjern-Varde, Varde-Nørre Nebel, Varde-Esbjerg, Esbjerg-Ribe, Ribe-Tønder og Odense-Svendborg  Dertil kommer den grænseoverskridende trafik Tønder-Niebüll
<b>Litra der benyttes i driften**</b>	Coradia LINT 41 og Desiro

\*Kilde: Kontrakten mellem Arriva og Transportministeriet.

\*\*Kilde: 'Fakta om Arriva tog' fra Arrivas hjemmeside.

### 3.1.1. Produktion

Tabel 3.2 | Produktion, Arriva

	<b>2023</b>
<b>Planlagte togkilometer*</b>	11,0 mio. km
<b>Realiserede togkilometer*</b>	10,7 mio. km

\*Kilde: Opgørelser fra Arriva.

Af Tabel 3.2 fremgår det planlagte antal togkilometer og det realiserede antal togkilometer. Forskellen mellem tallene skyldes planlagte og uplanlagte aflysninger, som blandt andet kan skyldes sporarbejder, signalproblemer og fejl på togene.

### 3.1.2. Passagertal

Tabel 3.3 | Passagertal, Arriva

	2023
<b>Passagertal pr. år*</b>	8.071.836

\*Kilde: Opgørelser fra Arriva.

Af Tabel 3.3 fremgår antallet af passagerer i 2023.

### 3.1.3. Punktlighed

Tabel 3.4 | Operatørpunktlighed i procent, Arriva

	2023
<b>Januar*</b>	97,6%
<b>Februar*</b>	97,6%
<b>Marts*</b>	97,7%
<b>April*</b>	98,0%
<b>Maj*</b>	97,7%
<b>Juni*</b>	95,5%
<b>Juli*</b>	96,8%
<b>August*</b>	95,1%
<b>September*</b>	95,1%
<b>Oktober*</b>	97,1%
<b>November*</b>	95,9%
<b>December*</b>	96,9%
<b>Total for hele året*</b>	96,7%
<b>Bonus operatørpunktlighed, mio. kr.***</b>	1,4 mio. kr.

\*Kilde: Opgørelser fra Arriva.

\*\*\*Kilde: Opgørelser fra Transportministeriet.

Note: Er punktligheden op til, men ikke 94,9% gives en bod på 2,5 % af tilskuddet pr. måned. Er punktligheden fra og med 94,9 % og op til, men ikke 95,8 % gives en bod på 1,5 % af tilskuddet pr. måned. Er punktligheden fra og med 95,8 %, og op til, men ikke 96,7 % foretages der ingen regulering af tilskuddet pr. måned. Er punktligheden fra og med 96,7 % og op til, men ikke 97,6 % gives en bonus på 1,0 % af tilskuddet pr. måned. Er punktligheden fra og med 97,6 % og op til, men ikke 98,5 % gives en bonus på 2,0 % af tilskuddet pr. måned. Er punktligheden fra og med 98,5 % og derover gives en bonus på 2,5 % af tilskuddet pr. måned. Jf. Arriva-kontraktens bilag 9, pkt. 2.2.

Af Tabel 3.4 fremgår Arrivas operatørpunktlighed pr. måned i 2023 – det vil sige den punktlighed, som Arriva præsterer samt den samlede bonus for året.

Ifølge Arriva-kontrakten er et tog forsinket, når det afgår senere end 2:59 minutter i forhold til gældende køreplan.

### 3.1.4. Antal aflyste ankomster

I Arriva-kontrakten stilles der ikke krav om opgørelse af ”pålidelighed” forstået som en procentuel opgørelse af andelen af gennemført togtrafik, da ”antal aflyste ankomster, som kan henføres til operatøren” er bodsbelagt.

Tabel 3.5 | Antal aflyste ankomster, Arriva

	<b>2023</b>
<b>Antal aflyste ankomster i alt*</b>	6322
<b>Antal aflyste ankomster, som henføres til operatøren (andel i procent)*</b>	2652 (41,9%)
<b>Bod for aflyste ankomster, kr.**</b>	3,7 mio. kr.

\*Kilde: Opgørelser fra Arriva.

\*\*Kilde: Opgørelser fra Transportministeriet.

Af Tabel 3.5 fremgår antal aflyste ankomster i alt – det vil sige situationer hvor både Arriva, Banedanmark og andre forhold har været årsag til aflysninger af tog.

Desuden fremgår antal aflyste ankomster, som henføres til operatøren - det vil sige antal aflyste ankomster per registreringsstation, der skyldes forhold hos Arriva.

Af tabellen fremgår desuden størrelsen af den bod, som omfanget af aflysninger har givet anledning til.

### 3.1.5. Kundetilfredshed

Tabel 3.6 | Kundetilfredshed på en skala fra 1-10, Arriva

	<b>2023</b>
<b>Første halvår (oktober 2022 til marts 2023)*</b>	7,7
<b>Andet halvår (april 2023 til september 2023)*</b>	7,6
<b>Bonus kundetilfredshed, mio. kr.**</b>	4,8 mio. kr.

\*Kilde: Opgørelser fra Arriva.

\*\*Kilde: Opgørelser fra Transportministeriet.

Note: Bod/bonus bestemmes på baggrund af det vægtede gennemsnit af Arrivas kundetilfredsheds-målinger pr. halvår: Er kundetilfredsheden fra og til, men ikke 3,1, gives en bod på 2,5 % af tilskuddet pr. halvår. Er kundetilfredsheden fra og med 3,1 og op til, men ikke 3,9, gives en bod på 1,5 % af tilskuddet pr. halvår. Er kundetilfredsheden fra og med 3,9 og op til, men ikke 4,7, gives en bod på 0,75 % af tilskuddet pr. halvår. Er kundetilfredsheden fra og med 4,7 og op til, men ikke 5,9, foretages ingen regulering af tilskuddet pr. halvår. Er kundetilfredsheden fra og med 5,9 og op til, men ikke 6,7, gives en bonus på 0,75 % af tilskuddet. Er kundetilfredsheden fra og med 6,7 og op til, men ikke 7,5, gives en bonus på 1,5 % af tilskuddet pr. halvår. Er kundetilfredsheden fra og med 7,5 og derover, gives en bonus på 2,5 % af tilskuddet pr. halvår. Jf. Bilag 9 pkt. 3.2.

Arriva er forpligtet til hvert halve år at afdække kundetilfredsheden på baggrund af spørgeskemaer, som udleveres blandt passagererne.

Af Tabel 3.6 fremgår resultatet af disse halvårlige kundetilfredshedsundersøgelser, ligesom størrelsen af bonus fremgår.

### 3.1.6. Kontraktbetaling

Tabel 3.7 | Kontraktbetaling, Arriva

	<b>2023</b>
<b>Kontraktbetaling, mio. kr.*</b>	200,5 mio. kr.
<b>Kr. pr. realiseret togkilometer**</b>	18,7 kr.

\* Den udbetalte kontraktbetaling til Arriva i år 2023 fremgår af Transportministeriets opgørelser.

\*\*Udregnet som kontraktbetaling divideret med det realiserede antal togkilometer, jf. Tabel 3.2.

Af Tabel 3.7 fremgår det beløb, som Arriva har modtaget i kontraktbetaling i 2023.

### 3.2. DSB-kontrakten 2015-2023

DSB-kontrakten er, med hjemmel i PSO-forordningens Artikel 5, stk. 6, tildelt DSB uden forudgående udbud. Kontrakten omfatter både fjern- og regionaltogstrafikken, S-togstrafikken samt togtrafikken over Øresund.

DSB-kontrakten omfatter alle aktiviteter, der er nødvendige for at gennemføre togtrafikken, herunder personbefordring med tog, vedligeholdelse og klargøring af det rullende materiel samt drift og vedligeholdelse af stationer.

For så vidt angår S-togstrafikken omfatter DSB-kontrakten de strækninger i Hovedstadsområdet, som er vist nedenfor på kortet.

Det bemærkes, at Transportministeriet og DSB har indgået en ny trafikkontrakt for perioden fra den 15. december 2023 til den 10. december 2033.



For så vidt angår fjern- og regionaltogetrafikken omfatter DSB-kontrakten de røde strækninger, som er vist nedenfor på kortet.



Kontrakten er en nettokontrakt, hvor DSB modtager billetindtægterne.

Med kontrakten kan DSB ikke ifalde bod for lav kundetilfredshed, og der er tilsvarende ikke bod og bonus på punktlighed.

På Transportministeriets hjemmeside kan DSB-kontrakten findes: <https://www.trm.dk/publikationer/2015/dsb-trafikkontrakt/>. Desuden kan der læses mere om DSB-togtrafikken samt DSB's rapporteringer på DSB's hjemmeside: <https://www.dsb.dk/om-dsb/virksomheden/rapporter-og-regnskab/rapportering-til-transport-og-bygningsministeriet/>.

Tabel 3.8 | Fakta om kontrakten mellem DSB og Transportministeriet om S-togtrafikken og fjern- og regionaltogtrafikken.

DSB 2015-2023	
<b>Operatør*</b>	DSB
<b>Kontraktens driftsperiode*</b>	1. januar 2015 - 14. december 2023
<b>Kontraktform*</b>	Nettokontrakt
<b>Strækninger*</b>	S-togtrafikken: Hellerup-København H-Valby, Dybbølsbro-Køge, Valby-Høje Taastrup, Valby-Vanløse-Frederikssund, Svanemøllen-Ryparken-Farum, Hellerup-Hillerød, Hellerup-Klampenborg, Hellerup-Flintholm-Ny Ellebjerg (Ringbanen)  Fjern- og regionaltogtrafikken: Helsingør-København H-Københavns Lufthavn, København H-Odense-Århus, Roskilde-Kalundborg, Ringsted-Nykøbing Falster Snoghøj-Kolding, Fredericia-Kolding, Kolding-Esbjerg, Lunderskov-Tinglev-Sønderborg, Tinglev-Padborg, Vejle-Herning-Struer  Trafikken over Øresund: Københavns Lufthavn -landegrænsen mod Sverige
<b>Litra der benyttes i driften**</b>	S-togtrafikken: SA (8-vognstog) og SE (4-vognstog)  Fjern- og regionaltogtrafikken: EA (lokomotiver) ET, EB, MF, MG, ER (togsæt) og B (dobbeltdækkervogne)

\*Kilde: Kontrakten mellem DSB og Transportministeriet.

\*\*Kilde: 'Tog i drift' fra DSB's hjemmeside.

### 3.2.1. Produktion

Tabel 3.9 | Produktion, DSB, 2023

	S-togtrafikken 2023	Fjern- og regionaltogtrafikken 2023	I alt i 2023
<b>Planlagte togkilometer</b>	15,7 mio. km	35,9 mio. km	51,6 mio. km
<b>Realiserede togkilometer*</b>	15,5 mio. km	35,1 mio. km	50,6 mio. km

\*Kilde: Opgørelser fra DSB.

Af Tabel 3.9 fremgår det planlagte antal togkilometer og det realiserede antal togkilometer for S-togtrafikken henholdsvis fjern- og regionaltogtrafikken. Forskellen mellem tallene skyldes planlagte og uplanlagte aflysninger, som blandt andet kan skyldes sporarbejder, signalproblemer og fejl på togene.



### 3.2.2. Passagertal

Tabel 3.10 | Passagertal, DSB

	S-togtrafikken 2023	Fjern- og regional- togtrafikken 2023	I alt i 2023
<b>Passagertal pr. år*</b>	106,2 mio.	56,2 mio.	162,4 mio.

\*Kilde: Opgørelser fra DSB.

Af Tabel 3.10 fremgår antallet af passagerer i 2023 fordelt på S-togtrafikken og fjern- og regionaltogtrafikken samt det samlede antal af passagerer 2023.

### 3.2.3. Punktlighed

Tabel 3.11 | Kundepunktighed, DSB

	S-togtrafikken 2023	Fjern- og regionaltogstra- fikken 2023
<b>Total for hele året*</b>	95,9%	71,7%
<b>Minimumskrav**</b>	92,4%	75,0%

\*Kilde: Opgørelser fra DSB.

\*\*Kilde: Tillægskontrakt 50 "Krav til punktlighed i 2023 og materielindkøb" stk. 3.1

Af Tabel 3.11 fremgår den opnåede kundepunktighed i S-togtrafikken henholdsvis fjern- og regionaltogtrafikken og samlet for hele 2023. Ved at sammenholde kundepunktigheden for hele året med minimumskravet for 2023, fremgår det, at DSB ikke har overholdt kontraktens minimumskrav for så vidt angår S-togtrafikken, men ikke fjern- og regionaltogtrafikken. I henhold til DSB-kontrakten er et tog forsinket, hvis det afgår senere end 2:59 minutter i forhold til gældende køreplan.

Tabel 3.12 | Operatørpunktighed, DSB

	S-togtrafikken 2023	Fjern- og regionaltogstra- fikken 2023
<b>Total for året*</b>	98,6%	92,7%
<b>Minimums- krav**</b>	97,5%	94,1%

\*Kilde: DSB's opgørelser. Den angivne operatørpunktighed dækker perioden 1. januar 2023-14. december 2023, da den nye DSB-kontrakt trådte i kraft den 15. december 2023 og ikke indeholder krav til operatørpunktighed.

\*\*Kilde: Tillægskontrakt 50 "Krav til punktlighed i 2023 og materielindkøb" stk. 3.1

Af Tabel 3.12 fremgår den opnåede operatørpunktighed opdelt på S-togtrafikken henholdsvis fjern- og regionaltogtrafikken i 2023 – det vil sige omfanget af forsinkelser med fradrag af forsinkelser, som DSB ikke er ansvarlig for.

Ved at sammenholde operatørpunktigheden for hele året med minimumskravet for 2023, fremgår det, at DSB har overholdt kontraktens minimumskrav for så vidt angår S-togtrafikken, men ikke fjern- og regionaltogtrafikken.

### 3.2.4. Antal aflyste ankomster

Tabel 3.13 | Antal aflyste ankomster, DSB

	S-togtrafikken 2023	Fjern- og regionaltogtrafikken 2023	I alt i 2023
<b>Antal aflyste ankomster i alt*</b>	137.636	28.144	165.780
<b>Antal aflyste ankomster, som henføres til operatøren (andel i procent)*</b>	68.237 (49,6%)	11.939 (42,4%)	80.176 (48,4%)

\*Kilde: DSB's nøgletal for 2023.

Af Tabel 3.13 fremgår antallet af antal aflyste ankomster i alt, det vil sige aflysninger, hvor både DSB, Banedanmark og eksterne forhold har været årsag til aflysninger. Derudover fremstår antallet af aflyste antal ankomster, der skyldes forhold hos DSB samt andelen i procent i parentes.

### 3.2.5. Kundetilfredshed

Tabel 3.14 | Kundetilfredshed på en skala fra 1-10, DSB

	S-togtrafikken 2023	Fjern- og regionaltogtrafikken 2023
<b>Første halvår*</b>	7,79	8,21
<b>Andet halvår*</b>	7,81	8,09

\*Kilde: DSB's opgørelser.

DSB er forpligtet til hvert halve år at afdække kundetilfredsheden på baggrund af spørgeskemaer, som udleveres blandt passagererne i S-togtrafikken og fjern- og regionaltogtrafikken. Af Tabel 3.14 fremgår resultatet af disse halvårslige kundetilfredshedsundersøgelser.

### 3.2.6. Kontraktbetaling

Tabel 3.15 | Kontraktbetaling, DSB

	I alt i 2023
<b>Kontraktbetaling, mio. kr.*</b>	3.363,0 mio. kr.
<b>Kr. pr. realiseret togkilometer, i alt**</b>	66,5 kr.

\*Opgørelser fra Transportministeriet. Foruden kontraktbetalingen for S-togtrafikken og fjern- og regionaltogtrafikken har DSB i 2023 også modtaget 39,5 mio. kr. til forbedring af den kollektive trafik, jf. opgørelser fra Transportministeriet samt tilskud på 134,6 mio. kr. til særlige rabatter, jf. opgørelser fra Transportministeriet.

\*\*Udregnet som kontraktbetaling divideret med det realiserede antal togkilometer, jf. Tabel 3.9.

Af Tabel 3.15 fremgår beløbet, som DSB har modtaget i kontraktbetaling i 2023 eksklusiv de 39,5 mio. kr., der blev udbetalt til DSB med henblik på at forbedre den kollektive trafik samt tilskud på 134,6 mio. kr. til særlige rabatter. Desuden fremgår tilskudskroner pr. realiseret togkilometer af tabellen.

978-87-93292-80-2

Transportministeriet  
Frederiksholms Kanal 27F  
1220 København K  
Telefon 41 71 27 00  
trm@trm.dk  
www.trm.dk