



God rejse

Information og inspiration til dig, der er på vej

Nr 1 • 2010

Øresundstog er et fælles togdriftssystem i Danmark og Sydsverige. Driften varetages af DSBFirst.



Kære kunde

Tilfredse kunder er målet – både for DSBFirst og for mig. Jeg rejser med Øresundstog hver dag, og ligesom du, ønsker jeg først og fremmest tog til tiden. For at ansøre os som togoperatør til høj rettidighed, er aftalen mellem os og Trafikstyrelsen udformet, så vi opnår bonus, hvis vores rettidighed er på 97,7 procent eller derover. Hvis ikke vi når en rettidighed på mindst 97,3 procent, skal vi betale bod. Vi bedømmes dog kun på de forsinkelser, vi selv har ansvar for. Hvis andre er skyld i forsinkelserne, lægges de ikke os til last.

Mange kokke

Der er mange aktører indblandet i togtrafik: Trafikstyrelsen er vores arbejdsgiver. De fastlægger køreplanerne og beslutter, hvilke krav vi skal opfylde. De lejer også en stor del af de togsæt, vi bemander og driver. Banedanmark har ansvaret for den såkaldte infrastruktur. Det vil sige skinner, signalsystemer osv. Det er også Banedanmark, der afgør, hvordan trafikken skal flyde, og hvilke tog der har fortrinsret, hvis der er trængsel på skinnerne. Øresundsbroen har ansvaret for skinnerne på broen og i tunnelen. På svensk side, der jo også er en del af vores trafiksystem, hersker der en lignende situation.

Høj rettidighed

Du kan selv følge rettidigheden – dag for dag – via grafen på næste side. Desværre ligger den rettidighed, man som rejsende rammes af, nederst i grafen. I den indgår alle de forskellige årsager til, at toget ikke kommer til tiden. Det er afstanden mellem vores rettidighed og kunderettidigheden, vi skal have reduceret gennem vores samarbejde med Transportministeriet, Banedanmark og Trafikstyrelsen.

Hvis du ser mig i toget, så giv mig endelig din mening!

God rejse!
Karsten Røn Andersen
Adm. dir.



Pendler rejsetidsgaranti – tilmeld dig!

DSBFirst Pendler Rejsetidsgaranti gælder for dig, der har et måneds- eller pendlerkort købt i Danmark med gyldighed i mindst 30 dage, og som på forhånd har tilmeldt dig en af DSBFirsts målestrækninger:

- Kystbanen (Helsingør-København H)
- City (København H-Kastrup)
- Øresundsbanen (København H-Malmø C)

Er du ikke allerede tilmeldt, kan du gøre det på dsbfirst.dk

DSBFirst Pendler Rejsetidsgaranti tager udgangspunkt i togenes rettidighed. Definitionen på rettidighed er, at toget ankommer inden for 4,59 minutter efter planlagt ankomst.

Hvis antallet af rettidige tog i den periode, dit kort gælder for, er mindre end det fastsatte mål på 92 procent, har du ret til kompensation. Målet for rettidighed for DSBFirsts tog er fastsat til 92 procent i 2009 og gælder for alle tre pendlerstrækninger.



Kaffe i alle tog

Nu er der nye automater med kaffe, te og sodavand i alle Øresundstog. Og kaffen er blevet bedre. De gamle automater bød på pulverkaffe, mens de nye leverer kaffe af højere kvalitet. Betal med svenske eller danske kroner. Byttepenge fås i svenske kroner.



Månedens rettidighed

Som passager skal man kunne stole på, at Øresundstoget kommer til tiden, og vi gør alt, hvad vi kan for at forbedre vores rettidighed.

- De faktorer, DSBFirst som togoperatør kan påvirke, er eksempelvis tekniske fejl og akut personalemangel. Det kalder vi for operatørrettidighed, og det betyder, at toget når frem til destinationen højst tre minutter efter køreplanen.
- Årsager til forsinkelser, der ligger uden for DSBFirsts kontrol, kan være signalfejl og strømsvigt, trængsel på skinnerne og sporarbejde samt forsinkelser, der skyldes vejret. For vores passagerer er årsagen til forsinkelserne mindre interessant – de ønsker blot, at toget kommer til tiden, og det kalder vi for kunderrettidighed.
- Her kan du se, hvor godt DSBFirst klarede kravene til operatørrettidighed og kunderrettidighed i december 2009.



Årsager til forsinkelser

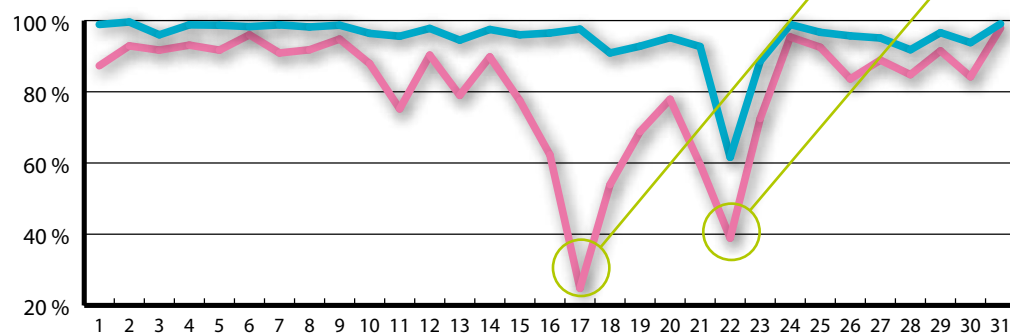
Den 17. december

Sne og kulde forårsagede diverse problemer med sporskiftene.

Den 22. december

Rettidigheden blev voldsomt påvirket af, at man ikke kunne skille et tog, der bestod af to togsæt. Det varede ti timer at skille toget, og det gav en dominoeffekt, idet begge togsæt skulle have være i drift hele dagen. Rttidigheden blev desuden påvirket af en signalfejl på Peberholm, der varede fra om eftermiddagen til sent på aftenen. En del tog blev indstillet og forsvært erstattet med busser.

Rettidighed december 2009



— Operatørrettidighed = Rettidighed, som DSBFirst kan påvirke

— Kunderrettidighed = Rettidighed, uanset årsag

Arrangementer...



Bådmesse i Gøteborg

At rejse med Øresundstog åbner helt nye muligheder. Og hvorfor ikke tyvstarte med vind i sejlene? Tag en tur på bådmesse i Gøteborg – den løber af stablen fra den 6. til den 14. februar 2010. Her kan du gå rundt blandt årets bådnyheder og drømme om et liv med saltvandssprøjt. Et gennemgående tema på messen er bæredygtig udvikling af den maritime turisme med fokus på miljøet. Læs mere på svenskamassan.se. Tag Øresundstoget til Gøteborg Centralstation, og løs billet til sporvogn 5 fra Brunsparken til Korsvägen.

Spørgsmål og svar

Her kan du som rejsende få svar på helt almindelige spørgsmål. Send en e-mail med dine spørgsmål til info@dsbfirst.dk. Skriv "Spørgsmål til God Rejse" i emnefeltet.

Hvorfor åbner dørene ikke ved sammenkobling af togsæt?

Svar:

Toget kører langsomt under sammenkobling. Af sikkerhedsmæssige årsager låses dørene, så ingen passager kommer til skade.

Hvorfor lukkes dørene 30 sekunder før afgang?

Svar:

Det er for at sikre rettidig afgang. Der vil altid være en dør der er åben til togets afgangstid. Ved denne står togets train manager.

Lange åbningstider på vores stationer

På de otte af DSBFirsts stationer, der har betjening, er det forretningskæden 7-Eleven, der står for salget af billetter m.v.

Butikkernes åbningstider:

Helsingør: Døgnbetjening

Snekkersten: Kl. 06.00–24.00

Espergærde: Kl. 06.00–24.00

Humblebæk: Kl. 06.00–24.00

Nivå: Kl. 06.00–24.00

Kokkedal: Døgnbetjening

Rungsted Kyst: Kl. 06.00–24.00

Vedbæk: Ingen betjening

Skodsborg: Ingen betjening

Ørestad: Ingen betjening

Tårnby: Døgnbetjening

Kontakt os

DSBFirst

Tlf.: 7013 1311

E-mail: info@dsbfirst.dk

Adr.: DSBFirst Kundecenter, Postboks 320, 0900 København C

Billetter kan købes på alle stationer langs de strækninger, hvor Øresundstog kører.

Ansvarlig udgiver: Iréne Lippold