



# **Arriva – en fremmed fugl i det danske skinnelandskab?**

## **Kritisk rapport**

**Rådet for Bæredygtig Trafik**

**København juli, 2021**

Rådet for Bæredygtig Trafik er en forening og tillige en NGO (“ikke-statslig organisation”), som arbejder for bedre vilkår for de bæredygtige trafikanter – og en begrænsning af bilismen. Vi markerer os i den trafikpolitiske debat, arrangerer offentlige møder og udarbejder løbende en lang række høringssvar med fokus på kollektiv trafik, transportpolitik, infrastrukturprojekter, transportens klima- og miljødimension m.m.  
<http://baeredygtigtrafik.dk/>

Rapportmaterialet er udarbejdet af Leif Kajberg.

## Indhold

Resumé .....	4
Lidt mere om baggrunden .....	5
Forud for overtagelsen af Svendborgbanen, lidt forhistorie, et portræt af selskabet i avisomtale .....	6
Arriva forud for overtagelse: Svendborgbanen har høj prioritet hos os.....	7
Arriva-kritikken er ikke af ny dato .....	9
Rådets skriftlige henvendelse til Arriva september 2016 .....	9
Arrivas togaflysninger: status november 2017 .....	11
Folketingsmedlem og medlem af Transportudvalget (TRU) Andreas Steenbergs spørgsmål til Ole Birk Olesen vedr. Arriva og ministersvarene .....	13
Rådet for Bæredygtig Trafiks pressemeddelelser .....	19
Møde i Netværket for Bæredygtig Transport 22.11.2017.....	23
Transportministeriets kontrakt med Arriva.....	24
Arriva-nettets strækninger: .....	25
Servicemål .....	26
Opgørelse af Operatør Punktlighed .....	26
Banedanmarks Standardadgangskontrakt .....	28
Banedanmarks rapporter .....	29
Arrivas kundemeddelelser som informationskilde .....	29
Banedanmarks opgørelser af aflysninger i de to udvalgte driftsår: 2019 og 2020 .....	30
Arrivas månedlige statusrapporter .....	31
Her driller det, her er det gået galt .....	32
Logbogen .....	33
Redaktørens skarpe hjørne: Arriva, igen, igen .....	44
Flere togstrækninger kommer i udbud.....	84
Udblik til udlandet: Også i Storbritannien er Arriva en problematisk togoperatør .....	95
Materiale modtaget fra John Whitelegg: .....	98
Opsummering .....	98
Konklusion .....	99
Gå bag om procenterne! .....	100

## Resumé

Vi holder i Rådet for Bæredygtig Trafik (RBT) stædigt øje med Arrivas togbetjening i det jyske og på Svendborgbanen. Sidstnævnte strækning blev overtaget fra DSB med driftsstart i forbindelse med køreplansskiftet i december 2020. På samme tidspunkt overtog Arriva driften på strækningen Vejle-Herning-Struer. Vores optagethed af Arriva er ikke af ny dato, og i 2017 igangsatte vi et "fremstød" over for Transportministeriet, idet vi gjorde opmærksom på Togselskabets mange aflysninger, og den radikale transportordfører Andreas Steenberg stillede en række spørgsmål til den daværende transportminister (Ole Birk Olesen). Mange kritisable forhold blev draget frem i lyset dengang, men der skete ikke rigtig noget. Vi er imidlertid fortsat optaget af Arrivas drift. For Arriva går stadig under radaren med massevis af aflysninger af afgang bl.a. på grund af bl.a. "personaleforhold" og "materielforhold". Og det vrimler med fodfejl og diskutabile dispositioner. Vi har gennemført et optællingsbaseret studie, hvor vi har samlet oplysninger om aflysninger og forsinkelser og de meddelte årsager. For at kunne udbygge informationerne om de hyppigt forekommende uregelmæssigheder i driften og Arrivas berømmede "punktlighed" søgte vi om aktindsigt hos Banedanmark og Transportministeriet. Fra disse to instanser har vi modtaget en del materiale om aflysnings- og forsinkelsesstatistik og kontrakten med Arriva. I rapporten er desuden indbygget en omfangsrig såkaldt "Logbog", der på en særdeles jordnær og lavpraktisk måde går helt tæt på Arrivas togdrift i de seneste år (2015-2021). En løbende detaljeret kommentar til oplysningerne om aflysninger og forsinkelser. Med diverse verbale skud fra hoften fremkaldt af Arrivas måde at håndtere den kontraktligt tildelte togdrift på i dagligdagen. Harsk, råt for usødet, men også konstruktivt.

Vi prøver at dykke helt ned i substansen for at kunne vise helt konkret, hvor det går galt, og vi diskuterer i denne rapport de oplyste årsager til aflysninger og uregelmæssigheder. I Rådet for Bæredygtig Trafik er vi særdeles skeptiske over for fx de flotte operatørpunktlighedsprocenter, som Arriva soler sig i og duperer med over for politikere og medier. For procenterne slører jo bekvemt de mange indgribende aflysninger i dagligdagens togtrafik. Det er lykkedes Arriva at fastholde billedet af et togselskab, som er dynamisk og kundevenligt, og som kan prale med imponerende punktlighedsprocenter. Og man har tilmed ventileret ambitioner om at kunne ekspandere og udvide sine græsgange inden for den danske togsektor. Men kritikken af Arriva og Arrivas togdrift, som den er kommet til udtryk gennem årene i forskellige sammenhænge – og som vi forsøger at forstærke og konkretisere med denne

rapport – viser, at der ikke er dækning for det flotte image og solide præstationer på skinnerne. Der er i overvejende grad tale om skønmaleri og bortforklaringer. Og vores budskab er, at det står virkelig galt til. Derfor skal der virkelig ske noget. Arriva skal kunne mærke, at det er en alvorlig sag at aflyse så meget, aflysningerne skal virkelig koste noget. Og så er der en del transportpolitikere og journalister, som skal til at revidere deres opfattelse af dette togselskab. For sidstnævntes vedkommende: mindre mikrofonholdertilgang og mere kritisk journalistik.

#### [Lidt mere om baggrunden](#)

Vi står med et paradoks i dansk togdrift. Vi har et togselskab, en jernbaneoperatør, som betjener ganske mange regionale togstrækninger i det danske jernbanelandskab. Men i praksis leverer operatøren, Arriva, en på helt væsentlige punkter ret kritisabel togdrift med et iøjnefaldende og overraskende stort antal aflysninger. Og Selskabet bruger masser af midler på at hyre busser ind. Nogle vejstrækninger præges derfor i perioder af tæt bustrafik: De veje, der forløber parallelt med de Arriva-strækninger, hvor man akut har måttet lukke ned for togdriften. Her foregår der en livlig trafik med erstatningsbusser, som Arriva må indsætte for at vikariere for aflyste tog. På overfladen ser det ellers rigtig fint ud, for Arriva scorer fint i rettidighed, punktlighed, som det hedder i Ministeriets og Banedanmarks begrebsverden, og i kundetilfredshedsmålinger. Og specielt de borgerlige politikere er rigtig glade for Arriva, som får ros, og som fremhæves som den dygtige elev i klassen og som dermed understøtter disse politikeres ideologiske forestillinger.

Men i realiteten går Arriva under radaren. For den pæne overflade skæmmes af et markant stort antal aflyste tog, og rigtig galt ser det ud på Thybanen, mellem Thisted og Struer, hvor den upålidelige togdrift er med til at drive gymnasieelever over i biler. Tidligere var det bl.a. Vestbanen, Varde-Nørre Nebel, der var i klemme. Men hvorfor aflyser Arriva? Svar: enten fordi man trækkes med selvskabte plager, mangel på lokoførere og tekniske problemer med de togsæt, man transporterer passagerne i, eller på grund af signalfejl og "problemer med sporet". Altså noget, som Banedanmark har skylden for. Eller også drejer det sig om noget helt tredje, som Arriva godt nok ikke kan lastes for: holdende biler eller personer i sporet og flere andre "hændelser" af ekstern karakter.

Denne paradoksfyldte situation inden for jernbanesektoren er skabt af danske politikere og regeringer men i et vist omfang med ført hånd udefra, fra Bruxelles, idet konkurrenceudsættelse og markedsorientering er ledetråd og plusord i EU's politik for en markedsgjort jernbane. Der kan her henvises specifikt til EU's 4. jernbanepakke, eller jernbanedirektiv. Men der er samtidig al mulig grund til at gribe tilbage til og nævne en hjemlig publikation, bestillingsarbejdet "Sektoranalyse for jernbanen" (juni 2017) udarbejdet af konsulentfirmaerne Struensee & Co. og McKinsey&Company på foranledning af den forrige regering

<https://www.ft.dk/samling/20161/almde/TRU/bilag/372/1770413.pdf> Et citat fra indledningen i rapportens "Executive Summary": "Formålet med denne rapport er at analysere besparelsespotentialer ved en mere effektiv drift af passagertog i Danmark,

således at der skabes råderum til politisk prioritering. Det kan overordnet opnås på to måder:

- Gennem et effektivt drevet DSB, som har de nødvendige instrumenter til rådighed for sin effektivisering.
- Gennem en egentlig udbudsstrategi, hvor al DSB's nuværende trafik bliver er udbudt.

Og faktisk tages der jo skridt i denne retning. DSB trænges tilbage, og ved køreplansskiftet i december 2020 kunne Arriva starte togdrift på to nye strækninger: Svendborg-banen og Vejle-Herning-Struer, "Den skrå bane" i Midtjylland.

[Forud for overtagelsen af Svendborgbanen, lidt forhistorie, et portræt af selskabet i avisomtale](#)

SVENDBORG: Arriva overtager driften af Svendborgbanen 13. december. De er dog allerede at finde i Svendborg, eftersom det er Arriva, der kører bybusserne. Men hvem og hvad er Arriva? Hvem ejer selskabet? Hvor kører Arriva ellers tog i Danmark? Og hvad kan pendlerne forvente, når deres tog overgår fra offentlige til private hænder? Selskabet, der er blevet til Arriva i dag, fik sin start tilbage i 1938. Familien Cowie åbnede dengang en motorcykelforretning beliggende i Sunderland i det nordlige England. Senere opkøbte de bilforhandlere i nærområdet, dernæst busselskaber og blev hurtigt en dominerende aktør i engelsk offentlig transport. I 1997 kom navnet Arriva til. Samme år begyndte firmaet at ekspandere i Europa med købet af det danske Unibus. I dag kører Arriva busser i Danmark, Tjekkiet, Holland, Italien, Polen, Portugal, Kroatien, Serbien, Slovakiet, Slovenien, Spanien, Storbritannien, Sverige og Ungarn. Desuden kører Arriva også tog i Danmark, Polen, Portugal, Storbritannien, Sverige, Tjekkiet og Holland. Arriva i Danmark Arriva Danmark er en del af Arriva-gruppen, som driver bus- og togkørsel i en lang række europæiske lande. Arriva-gruppen har hovedkontor i England, men er ejet af Deutsche Bahn, som opkøbte det i 2010. Den administrerende direktør i Arriva Danmark er Marianne Bøttger. Marianne Bøttger blev konstitueret administrerende direktør i april 2019 og senere samme år, 24. september, fik hun stillingen permanent. Arriva har kørt tog i Danmark siden 2003. Dengang blev togdriften i Midt- og Vestjylland sat i udbud - det første af sin slags i Danmark. Arriva vandt kontrakten dengang, igen i 2009, og fik den forlænget i 2015 - og har igen i år fået kontrakt på at fortsætte driften frem til 2028. Arriva kører også bus i store dele af Danmark og har gjort det siden 1997. I dag kan man finde Arrivabusser, både regionale og bybusser, i næsten hele Danmark. Bybusser står Arriva for i Svendborg, København og omegn, Esbjerg, Herning, Horsens, Korsør, Ringsted, Roskilde, Nykøbing Falster, Silkeborg, Skælskør, Sønderborg, Thisted, Viborg og Aalborg. Regionalbusser står Arriva for på Vestsjælland, Lolland/- Falster og Fyn og desuden i Nordjylland og Østjylland. I København er det også Arriva, der sejler de gule havnebusser, som der er fire af. Arriva Danmark A/S beskæftiger 2612 fuldtidsmedarbejdere. Den samlede stab, med deltidsansatte og andre typer af stillinger udgør over 3300 medarbejdere i Danmark. På globalt plan beskæftiger Arriva Gruppen omkring 46.000 ansatte, transporterer over to milliarder pendlere om året, kører 17.000 busser, vandbusser inklusiv, og 770 tog.

## [Arriva forud for overtagelse: Svendborgbanen har høj prioritet hos os](https://faa.dk/artikel/arriva-forud-for-overtagelse-svendborgbanen-har-h%C3%B8j-prioritet-hos-os)

Den 11. december 2020 bragte Fyns Amts Avis et temmelig Arriva-venligt og rygklappende interview med Head of Commercials and Planning i Tog hos Arriva, Therese Christensen. Interviewet tog afsæt i spørgsmålet: Hvilke forandringer og forbedringer har pendlerne på Svendborgbanen i vente, når kørslen på strækningen overgår fra DSB til Arriva? <https://faa.dk/artikel/arriva-forud-for-overtagelse-svendborgbanen-har-h%C3%B8j-prioritet-hos-os>

Therese Christensen definerede opgaven på denne måde: "Hvis man kigger helt isoleret på Svendborgbanen, vil vi køre under mange af de samme vilkår, som DSB har kørt med. Det er det samme materiel, vi kører med: Vi overtager deres Desirotog og kører samme strækning og med samme signalprogram, som vi - ligesom pendlerne - havde håbet var skiftet ud. Det er det ikke, men det er nu engang vilkårene, og det må vi rette ind efter."

Og hun tilføjede: "Svendborgbanen er en svær bane at køre forstået på den måde, at det er en ensporet strækning, hvor man vil gøre det så godt for passagerne som muligt og derfor har presset rigtig meget trafik ind. Der er tre tog i timen på en ensporet bane, og det giver udfordringer, da togene kun kan krydse hinanden på specifikke steder af banen. Så vi er også klar over, at det bliver noget af en opgave for os, men vi glæder os til at komme i gang og selv få føling med, hvordan det er at køre der." Man aner trods alt et anstrøg af respekt for driftsudfordringen på Svendborgbanen.

Og så stilles det lidt drilske spørgsmål: "Hvordan vil kunderne mærke, at det er Arriva - og ikke DSB - de kører med nu?"

Og på kundeniveauet vil en særlig *Arriva-flavour* svær at spore, indrømmer Therese Christensen: "Helt overordnet tror jeg ikke, at kunderne vil mærke den helt store forskel på selve togturen. Det er de samme tog, som de er vant til at sidde i, som vi kører med bare med nogle andre logoer. Så oplevelsen vil måske være den samme."

Men informationsniveauet vil blive forbedret, lover hun: "En af de ting, vi gør, og som pendlerne har savnet, er at sørge for bedre information, når de sidder i togene. Der vil vi i løbet af det første halve år løbende implementere skærme inde i toget, hvor man kan få relevante informationer om, hvorvidt vi er på sporet i forhold til køreplanen, eller er vi to minutter foran eller bagud. De skærme findes ikke i dag." Hurra-hurra, det er virkelig noget, der rykker.

Therese Christensen lover derudover flere gode produkter til kunderne. Og med produkter menes specialbilletter og fordelsprogrammer. Og hun tilføjer: "For pendlerne har vi et fordelsprogram, Pendlerplus, hvor man - hvis man tilmelder sig - automatisk bliver kompenseret ved aflysninger, og derudover får man en række andre fordele. Kunderne får altså en større palette af produkter at vælge mellem." Det var nok værd at bore lidt i: Pendlerplus og kompensation ved togaflysninger. Hvad får togbrugerne konkret her, og hvordan foregår det helt lavpraktisk, og hvor stort omfang har kompensationerne?

Men Arriva vil gå til opgaven med alvor og ildhu: "Da Svendborgbanen er en passagertung strækning, er det et område, som får højt prioriteret. Svendborgbanen er faktisk en af de mest passagertunge strækninger hos Arriva, så der er ingen tvivl om, at den vil få et kæmpe fokus fra os. Svendborgbanen er faktisk en af de mest passagertunge strækninger hos Arriva, så der er ingen tvivl om, at den vil få et kæmpe fokus fra os."

Og Therese Christensen forklarer og uddyber: "Det vil betyde, at vi løbende evaluerer på driften og den punktlighed, vi kører med. Og er der nogle ting, vi kan gøre for at rette op og forbedre på den, vil vi gøre det. Der er slet ingen tvivl om, at vi vil have maksimalt fokus på at få så mange tog til tiden på den strækning som overhovedet muligt."

Therese Christensen bliver også spurgt om punktligheden, dette støvede ord, som er meget centralt i en togkontrakt-sammenhæng. Og som klart er et ømt punkt for et selskab som Arriva. Og interviewereren kommer også ind på punktlighedsproblematikken: "Er det muligt for jer at klare den del bedre end DSB gjorde, når nu I kommer til at køre under stort set samme vilkår med samme materiel, signalprogram m.m.?"

Her snakker Therese Christensen ikke overraskende uden om, men hun forsikrer: "Vi vil have fokus på det og har også nogle ting i værktøjskassen, vi kan skrue på. Men vi har først brug for at komme i gang og få os nogle erfaringer selv."

Men lidt konkret er hun dog: "De lokomotivførere, vi bruger, bliver kun brugt på Svendborgbanen og ikke på den tværgående trafik, som DSB nogle gange har været nødt til at prioritere mellem. Vores prioritet er Svendborgbanen, og det håber jeg da helt sikkert, at passagererne kommer til at fornemme."

Og interviewereren afrunder punktet vedrørende kommunikation og informationservice: "Noget af det, pendlerne også efterlyser, er bedre kommunikation, når der opstår aflysninger og forsinkelser. Nu har du jo allerede fortalt om de nye infoskærme, som kommer op i togene, men hvor stort et fokus har I i det hele taget på at forbedre kommunikationen?"

Og Therese Christensen har svaret parat: "Det har vi i høj grad. Hvis man tilmelder sig vores trafikinfo, får man automatisk information, hvis der er aflysninger. Og hvis man er med i pendlerpanelet, kan man være med til at påvirke køreplanerne." Arrivas informationservice vedr. driftsændringer, aflysninger og forsinkelser m.m. er et kapitel for sig, som også behandles i denne rapport. Kvaliteten af oplysningerne, der udsendes til abonnenterne på denne informationservice, er noget svingende. Det er taget op andetsteds i rapporten.

Interessant er også ordvekslingen om muligheden for at indsætte togbusser på strækningen, når "det giver mening". Det uddyber Therese Christensen på denne måde: "Når der sker en aflysning eller væsentlig forsinkelse, er det en afvejning af, om der kan nå at komme en bus ud, inden det næste tog ankommer. Det handler om at få passagererne hurtigst muligt frem. Vi har en aftale med Papuga Busser, og alle de steder, det overhovedet giver mening at sætte erstatningsbusser ind, tøver vi ikke med at gøre det. For os handler det om, at passagererne skal frem så hurtigt så muligt." Smukke ord i december. Men hvis man ser ud over hele det efterårscykliske Arriva-landskab, altså også



de jyske strækninger, er det billede, som tegner sig, ikke specielt rosenrødt. Som vi har dokumenteret i denne rapport, forekommer der massevis af aflysninger, og i mange tilfælde indsættes der ikke erstatningsbusser eller taxi. Den typiske lakoniske besked til brugerne lyder: "Vi henviser til næste afgang."

Arriva har aflyst læssevis af togafgange på hele det toget, man kontraktligt betjener. Og ganske ofte er begrundelsen: "Personaleforhold". Derfor er følgende spørgsmål fra interviewereren højrelevant: "Har I fået personalet på plads?"

Her lyder det beroligende svar: "Det har vi, og vi har været så heldig, at der er mange af lokomotivførerne, som har valgt at flytte med over til Arriva. Det er vi utroligt glade for, da vi får nogle lokomotivførere, der kender strækningen som deres egen bukselomme. Vi har desuden gået op i antallet af kundeservicemedarbejdere. Det betyder, at vi vil fremover vil have ekstra folk ombord på togene."

Intervieweren konkluderer: "Det bliver noget af en opgave, men Arriva glæder sig til at tage over på den hårdt prøvede Svendborgbanen, fortæller head of Commercials and Planning i Tog hos Arriva, Therese Christensen."

Hårdt prøvede – men vel ikke mere hårdt prøvet end fx Thybanen, en anden af Arrivas strækninger, som har været hærget af aflysninger på grund af "Personaleforhold". Hvorfor mangler der lokomotivførere?

De avisomtaler, der blev bragt af Arriva-overtagelsen af Svendborgbanen, gav et klart indtryk af opskruede forventninger, ikke mindst hos borgerlige transportordførere. Og sågar transportminister Benny Engelbrecht var ude med bemærkninger, som søgte at fremhæve, at noget særligt og positivt var i vente ved Arrivas overtagelse af driften. Men har det holdt vand?

#### [Arriva-kritikken er ikke af ny dato](#)

Vi var tidligt ude i Rådet for Bæredygtig Trafik, det er ikke første gang, vi kritiserer Arriva. I starten rettede kritikken sig mod mangler i Arrivas informationsservice til togbrugerne med Varde-Nørre Nebel, Vestbanen, som konkret eksempel. Men allerede dengang var vi opmærksom på Arrivas problemer med personalekapaciteten (lokomotivførere).

#### [Rådets skriftlige henvendelse til Arriva september 2016](#)

Den 25. september 2016 skrev vi til Arrivas direktion:

Arriva Danmark Tog

Direktionen

Rådet for Bæredygtig Trafik har erfaret, at der i september er blevet observeret uregelmæssigheder i driften på Vestbanen og Varde-Esbjerg (gennemgående afgang fra Nørre Nebel til Esbjerg og retur) med togaflysninger og dårlig informationsformidling til brugerne. Togoperatøren Arriva havde således den 5., 8. og 10. september togaflysninger på Vestbanen pga. personaleforhold. Den 8. september var det bl.a. morgentoget tog 104, der var aflyst. Og der var også en togaflysning den 13. september. I forbindelse med togaflysningerne den 10/9 blev der udsendt denne trafikinformation, som virker mere

vildledende end vejledende: "Tog 5179 og 651 mellem Esbjerg og Nørre Nebel er aflyst. Tog 5179 og 651 mellem Esbjerg og Nørre Nebel afgang kl. 16:50 er aflyst. Der indsættes bus, som køres af Blåvandshuk Turisttrafik. Da bussen ikke har mulighed for at komme ned til trinbrættet skal vi bede alle passagerer, som skal med fra et trinbræt om, at stille sig op til vejen, hvor bussen vil samle jer op, når I gør den opmærksom på I skal med. Aflysningen skyldes personale forhold. Vi beklager de gener, dette kan medføre. Mvh. Arriva Tog."

Det vil sige, at det fra Arrivas side tilsyneladende forudsættes, at passagererne selv har kendskab til, hvorvidt man befinder sig på en station eller et på trinbræt, ligesom man beder passagererne om at stille sig op til vejen – men hvilken vej, kunne man spørge?

Og den var gal igen den 24. september, hvor der igen forekom togaflysning på Vestbanen: Her var det så togene 651 og 652, der blev indstillet. Begrundelsen for aflysningen af de nævnte afgang var personalemangel. De tilsvarende tog mellem Esbjerg og Varde og retur er også blevet aflyst.

På strækningen Esbjerg – Varde og retur henvistes der til næste forbindelse, samtidig med at der blev indsat togbus på Vestbanen, hvilket i praksis betyder, at rejseruten Esbjerg – Nr. Nebel og retur i den konkrete sammenhæng ikke har været intakt som gennemgående forbindelse.

Arriva giver på sin hjemmeside et overblik over trafikken og forekommende uregelmæssigheder:

<https://arriva.dk/trafikinfo/akutte-driftsforstyrrelser> Men dette tiltag er intet værd i et kundeperspektiv, idet der altid står "ingen akutte driftsforstyrrelser", uanset at der forekommer forsinkelser og togaflysninger. Men hvorfor står det så ringe til med Arrivas toginformation, hvorfor skal passagerer og andre trækkes med fravær af pålidelig information og manglende opdateringer? Det er jammerligt, og det er at stikke togbrugerne blå i øjnene.

Desuden er det påfaldende, at Arrivas problemer med personalekapaciteten og bemanningen af afgangene med lokoførere næsten altid, efter hvad vi har erfaret, synes at gå ud over togene mellem Esbjerg og Nr. Nebel.

Det er simpelt hen sløseri fra Arrivas side. Og det står i skærende kontrast til fagbladet Jernbane Tidendes portrætartikel i august-nummeret på s. 20-21 med en noget venlig præsentation af Susanne Hejer, der er ny kvinde i Arrivas direktørstol, i selskabets togforretning. Her diskuterer den nyslåede togdirektør op med formuleringer som "Løfte kundeoplevelsen", "dialogsøgende", "medarbejdernes kompetencer skal bringes i spil" og i den dur. Djøfisering og new public management-fraser. Men OK, fint nok på overfladen, men hvad med at leve op til retorikken og kvalitetsudmeldingerne, når det gælder den daglige togdrift på Vestbanen og forlængelsen af turene til Esbjerg (og omvendt)? Som situationen er i øjeblikket – og som det er beskrevet i eksemplerne ovenfor – synes der at være et gab mellem tom og uforpligtende retorik og præstationerne i det daglige i togdriften på Vestbanen illustreret ved aflysningerne og håndteringen af dem.

Det er virkelig et problem det her, Arriva må se at få hanket op i den her misere og få etableret forsvarlige løsninger på problemerne, for det er det, det er ikke tale om "udfordringer". Uregelmæssighederne og den amatøragtige informationservice til kunderne om aflysninger, uregelmæssigheder, omlægninger mv. bevirker, at man kan nære berettiget tvivl om Arrivas evne og vilje til at sørge for en ordentlig togbetjening af Vestbanen.

Hvis man må aflyse pga. personalemangel, lokoførere, så kunne det jo være, at man kører for stramt med bemanning, at man måske har for få ansat? Det skulle nødvendig være sådan, at hensynet til indtjening og avancer i selskabet har som konsekvens, at det går ud over regularitet og de facto togudbud og gennemførte ture på visse strækninger.

Det kan tilføjes, at der også er rapporteret problemer med Arrivas drift på Tønderbanen (problemer med at få dækket vagter).

Hvis der ikke sker noget, hvis man fra selskabets side blot ignorerer problemerne og fortsætter i samme dårlige skure, eller forsøger at lukke sagen, går vi videre til det politiske niveau, så må Folketingets transportudvalg jo se på sagen.

Med venlig hilsen

Leif Kajberg, næstformand

Kopi af nærværende henvendelse tilstilles Passagerpulsens.

#### [Arrivas togaflysninger: status november 2017](#)

I et statuspapir (21. november 2017) beskrev vi de tiltage og initiativer, der var blevet igangsat af Rådet for at følge op på kritikken af Arriva. Og også dengang var det togaflysningerne, som var i fokus. Vi kontaktede den daværende transportminister Ole Birk Olesen og fik også inddraget Andreas Steenberg, radikalt medlem af Folketingets Transportudvalg, som stillede spørgsmål til transportministeren. Problemer og kritikpunkter er i dag de samme som dem, der blev adresseret, diskuteret og søgt handlet på i 2017. Også dengang var vi meget optaget af, at aflysninger talte så lidt, indgik med så ringe vægt i opgørelserne. Og vi dykkede også dengang ned i kontraktgrundlaget. Når man genlæser denne statusredegørelse fra 2017, får man et klart indtryk af, hvor lidt, der er sket i de følgende år. Arriva har kunnet klare frisag, kritikken prellede af på Selskabet, som fortsatte med at sole sig i flotte procenter i punktlighedsopgørelserne. Og som tilmed fik endnu et par entrepriser med i kurven efter seneste udbudsrunde: Vejle-Herning-Struer og Svendborgbanen.

Vi skrev i 2017-opsummeringen: Rådet for Bæredygtig Trafik har i de seneste måneder nøje fulgt togoperatøren Arrivas mange aflysninger på de strækninger, selskabet betjener i Midt- og Vestjylland inklusive lokalbanen Vestbanen. Der har således været mange aflysninger i sommermånederne. Rådets engagement i denne sag fik en del medieopmærksomhed specielt i august måned, og Rådets kritik nåede også

transportministerens skrivebord, ligesom Folketingets Transportudvalg har været orienteret om Arrivas problemer med at gennemføre det fulde og kontraktbaserede kørselsprogram på betjeningsstrækningerne. Enkelte transportordførere og medlemmer af udvalget har tilsluttet sig kritikken givet udtryk for, at der burde strammes op i forhold til Arriva. Det bør fremhæves, at TRU-medlem Andreas Steenberg har stillet en række spørgsmål til transportministeren om Arriva. Se nedenfor. Desværre stillede Ole Birk Olesen sig tilfreds med Arrivas svar og redegørelser, hvori man bagatelliserer problemet og henholder sig til, at man præsterer en fremragende rettidighedsstatistik. Vi har imidlertid hele tiden fremhævet, fra RBT-side, og jeg [Leif Kajberg] har selv i sommerens løb skrevet flere debatindlæg om problemerne, at det var uholdbart, at man fortsatte med at aflyse togafgange fra Arrivas side, og at man ikke tog det særligt tungt, at en masse togbrugere måtte se langt efter deres tog, fordi det var aflyst. Og med den ikke opmuntrende effekt, at togbrugere blev til bilister. Vi, der har beskæftiget os kritisk med Arrivas aflysninger og selskabets dække sig ind bag en udadtil flot og uangribelig køreplans-performance og rettidighedsstatik, har været en del optaget af vægtningen af aflysninger af tog i forhold til forsinkede tog, idet vi umiddelbart mener, at egentlig aflyste tog bør veje tungere og betragtes som mere "graverende" for en togoperatør end forsinkede tog, som dog trods alt når frem passagerernes destinationer.

Vi besluttede os derfor til, i Rådet for Bæredygtig Trafiks regi, at se nærmere på, om der i kontraktgrundlaget, der gælder for togselskabet Arriva, findes beskrivelser af, hvordan togforsinkelser og aflysninger beregnes/opgøres i forhold til de aftalte produktions- og servicemål for Arrivas togprogram. Undertegnede [Leif Kajberg] har derfor været inde og kigge i kontrakten mellem Arriva og Trafikstyrelsen, bilag 2b Trafikkens rettidighed, uddrag af Trafikstyrelsens kontrakt, bilag 8, Servicemål (s. 22-27). Heri er vist nogle regneeksempler, som er af interesse, når vi beskæftiger os kritisk med Arrivas aflysninger. Indtryk fra denne første, foreløbige detailundersøgelse er blevet forelagt og kort drøftet på Rådets møde den 6. november.

Det er bestemt ikke nogen nem sag at sætte sig ind i og gennemskue bilagets illustrerende taløvelser og regneeksempler og bilagets tekst generelt, men vi er i første omgang faldet over, at aflysninger tilsyneladende "værdisættes" lavere, indgår med en lavere vægt end forsinkelser. Men hvorfor egentlig det? Og hvad er grunden hertil? Hvilke aftaler og dokumenter er der taget afsæt i på dette område? Og burde aflysninger ikke helt generelt tælle på en mere "belastende" måde for operatøren (Arriva), altså have større tyngde? Aflysninger er en klar negativitetsfaktor og en synlig serviceforringelse, som indvirker negativt på de ventende passagerers personlige transport, deres private tidsplaner, aftaler og gøremål. En togaflysning er desuden en "enkelt-episode", som er ensbetydende med utilstrækkelig kontraktopfyldelse for en togoperatør, og det bør vel umiddelbart og ideelt set have en tydelig afspejling og en synligt belastende vægt i opgørelserne? Ud fra ikke mindst den banale kendsgerning, at passagerer på standsningssteder belastes hårdere og får deres togtransportforventninger imødekommet/indfriet i markant mindre omfang, når der er tale om deciderede aflysninger af togafgange – i sammenligning med forsinkelser (mindre graverende forsinkelser, hvis man overhovedet kan tillade sig at formulere det sådan, på fx 5-10-15 minutter). Det ville

oplagt gælde fx Vestbanen (Varde-Nørre Nebel), hvor der i stort omfang i løbet af dagen kun er to-timers drift.

Med forbehold for at regneksemplerne i kontraktens bilag ikke tolkes helt korrekt, mener vi at opgørelsesmetoden for aflysninger bør drøftes mere indgående og ændres, således at aflysninger i højere grad tæller negativt på operatørsiden og i opgørelsen af regulariteten og den faktiske gennemførelse af togprogrammet. I hvert fald bør denne problematik og denne kritik belyses nærmere fra Banedanmarks og Trafikstyrelsens side. Der er et eller andet, der halter her, noget der bør ændres. Det er vores indtryk, at aflysningernes utilstrækkeligt afspejlede vægt i regularitetsregnskaberne er medvirkende til at stille Arriva i et urimeligt positivt lys og gøre det muligt for selskabet at sno sig udenom, kro sig over for minister, TRU og medierne og klare frisag ved at diske op med uberettiget høje rettighedsprocenter i slutopgørelserne.

Et af Rådets medlemmer supplerer med følgende bemærkning: ”Regnemetoden vil uden tvivl favorisere en operatør, der aflyser, fremfor at lade et forsinket tog komme forsinket til en række registreringsstationer. Det er ikke passagerens situation, der regnes på, men et stykke simpel matematik. Jeg tror dog ikke på, at det er en intention fra myndighedernes side, men Arriva ser nok sin fordel i det, samtidig med at de så kan have busser, de kan sætte ind. Buserstatning regnes dog (heldigvis) ikke med.”

Link til Trafikstyrelsens Hovedkontrakt marts 2009:

<https://www.trm.dk/da/publikationer/2009/togkontrakt-i-midt--og-vestjylland>

[Folketingsmedlem og medlem af Transportudvalget \(TRU\) Andreas Steenbergs spørgsmål til Ole Birk Olesen vedr. Arriva og ministersvarene](#)

### **Spørgsmål nr. 694**

TRU alm. del - svar på spm. 694 om det er korrekt, at Arriva igen i år har mangel på lokomotivførere i ferieperioden, fra transport-, bygnings- og boligministeren

Transport-, Bygnings- og Boligudvalget har i brev af 28. august 2017 stillet mig følgende spørgsmål (TRU alm. del), som jeg hermed skal besvare. Spørgsmålet er stillet efter ønske fra Andreas Steenberg (R).

Spørgsmål nr. 694:

Er det korrekt, at Arriva igen i år har mangel på lokomotivførere i ferieperioden?

Svar:

Jeg har forelagt sagen for Arriva, som har oplyst følgende:

”Arriva har hidtil opretholdt en meget høj punktlighed, også i ferieperioden. I ferieafviklingsperioden 2016 (maj-september) kørte Arriva med en operatørpunktlighed i perioden på 99,4 pct.

I ferieperioden 2017 har vi desværre – på trods af, at vi i år kører med samme produktion og styrke som i 2016 – oplevet et højere niveau af aflyste togafgange i sommerperioden,

hvor lokomotivføreren blev forhindret i at møde op på sin planlagte vagt, og hvor vagten ikke kunne besættes til anden side.”

Med venlig hilsen

Ole Birk Olesen

### **Spørgsmål nr. 46**

TRU alm. del - svar på spm. 46 om, hvor mange lokomotivførere Arriva havde i september 2016, fra transport-, bygnings- og boligministeren

Transport-, Bygnings- og Boligudvalget har i brev af 13. oktober 2017 stillet mig følgende spørgsmål (TRU alm. del), som jeg hermed skal besvare. Spørgsmålet er stillet efter ønske fra Andreas Steenberg (R).

Spørgsmål nr. 46:

Hvor mange lokomotivførere havde Arriva i september 2016, hvor de beklagede de 100 aflysninger hen over sommeren 2016, og hvor mange lokomotivførere har Arriva nu i september 2017, hvor kørselsomfanget er det samme, og hvor vi igen har været vidner til massevis af aflysninger hen over sommeren?

Svar:

Jeg har forelagt sagen for Arriva, som har oplyst følgende:

”Helt overordnet har vi færre lokomotivførere til rådighed i sommermånederne end ellers, idet personalet afvikler sommerferie. Historisk set har det ikke været et problem, idet vores medarbejdere altid har været flittige og søde til at hjælpe til og tage en ekstra vagt, hvis vi mangler mandskab. I sommeren 2016 kørte Arriva til højeste niveau for punktlighed (dvs. 99,4%) henover sommeren og oplevede desværre et problem med aflysninger i september. I perioden maj-august 2017 har det desværre ikke kunnet lade sig gøre at finde afløsere til alle vagter, når behovet er opstået, og derfor er vi endt i den kedelige situation, at nogle passagerer har ventet forgæves på deres tog.

Arrivas antal lokomotivførere i september måned 2016 og 2017: 2016 - 184 lokomotivførere 2017 - 183 lokomotivførere (+ 6 elever under uddannelse)”

Med venlig hilsen

Ole Birk Olesen

### **Spørgsmål nr. 47**

TRU alm. del - svar på spm. 47 om, hvornår Arriva blev opmærksom på, at Arriva igen i 2017 ville have mangel på lokomotivførere i feriemånederne, fra transport-, bygnings- og boligministeren

Transport-, Bygnings- og Boligudvalget har i brev af 13. oktober 2017 stillet mig følgende spørgsmål (TRU alm. del), som jeg hermed skal besvare. Spørgsmålet er stillet efter ønske fra Andreas Steenberg (R).

Spørgsmål nr. 47:

Hvornår blev Arriva opmærksom på, at Arriva igen i 2017 ville have mangel på lokomotivførere i feriemånederne?

Svar:

Jeg har forelagt sagen for Arriva, som har oplyst følgende:

"I Arrivas personalesystem er alle lokomotivførervagter besat gennem hele sommerperioden. Dette både i 2016 og 2017. Først når feriesøgningen for de enkelte måneder er booket i feriesystemet, har Arriva det endelige overblik over antallet af lokomotivførere, der er til rådighed i de enkelte uger. Ved udgangen af en måned er der fuldt overblik over den næstkommende måneds bemanning, da feriesøgning, efteruddannelse og tillidsmandsdage da er fastlagt for den kommende måned. Det, der naturligvis ikke er kendt, er akutte forhold såsom sygdom, grounding og driftsforstyrrelser. Ved disse akutte forhold har Arriva ikke været robust nok i ferieperioden 2017 til at kunne besætte alle vagter, hvilket har medført 147 aflyste tog grundet personalemangel ud af i alt 26.092 tog i perioden maj-juli 2017. Arrivas operatørpunktlighed lå i denne periode på 99%."

Med venlig hilsen

Ole Birk Olesen

#### **Spørgsmål nr. 48**

TRU alm. del - svar på spm. 48 om, hvad Arriva har gjort siden september 2016, for at sikre at man ikke igen skulle stå med personalemangel i ferieperioden 2017, fra transport-, bygnings- og boligministeren

Transport-, Bygnings- og Boligudvalget har i brev af 13. oktober 2017 stillet mig følgende spørgsmål (TRU alm. del), som jeg hermed skal besvare. Spørgsmålet er stillet efter ønske fra Andreas Steenberg (R).

Spørgsmål nr. 48:

Hvad har Arriva gjort siden september 2016, for at sikre at man ikke igen skulle stå med personalemangel i ferieperioden 2017?

Svar:

Jeg har forelagt sagen for Arriva, som har oplyst følgende:

"Arriva har robustgjort sig ved at justere måden, hvorpå lokomotivførervagterne bliver lavet, hvilket betyder, at der skal bruges færre lokomotivførerressourcer i 2017 i forhold til 2016 for at udføre den samme produktion. Arriva genansætter med færdiguddannede lokomotivførere, når én stopper, hvor det er muligt. Derudover har Arriva også ansat et hold lokomotivførerelever bestående af 6 elever, der begyndte den 1. april 2016."

Med venlig hilsen

Ole Birk Olesen

### **Spørgsmål nr. 49**

Spm. om Arriva mener, at fordi Arriva venter med at aflyse et tog - som Arriva ved dagens start vidste, at Arriva ikke havde personale til - at Arriva kan henvise kunder til et tog en time senere og ikke indsætte erstatningsbefordring, til transport-, bygnings- og boligministeren

Transport-, Bygnings- og Boligudvalget har i brev af 13. oktober 2017 stillet mig følgende spørgsmål (TRU alm. del), som jeg hermed skal besvare. Spørgsmålet er stillet efter ønske fra Andreas Steenberg (R).

Spørgsmål nr. 49:

Mener Arriva, at fordi Arriva venter med at aflyse et tog- som Arriva ved dagens start vidste, at Arriva ikke havde personale til - at Arriva kan henvise kunder til et tog en time senere og ikke indsætte erstatningsbefordring?

Svar:

Jeg har forelagt sagen for Arriva, som har oplyst følgende:

"Arriva indsætter erstatningstransport ved alle planlagte aflysninger. Ved akutte aflysninger henviser Arriva til næste afgang, hvis der er under 60 minutter til denne afgang. Er der mere end 60 minutter til næste afgang indsætter Arriva erstatningstransport i form af busser eller taxa."

Med venlig hilsen

Ole Birk Olesen

TRU alm. del - svar på spm. 50 om Arriva kan oplyse de togafgange fra maj til august 2017, som blev aflyst, fra transport-, bygnings- og boligministeren

Transport-, Bygnings- og Boligudvalget har i brev af 13. oktober 2017 stillet mig følgende spørgsmål (TRU alm. del), som jeg hermed skal besvare. Spørgsmålet er stillet efter ønske fra Andreas Steenberg (R).

### **Spørgsmål nr. 50**

Kan Arriva oplyse de togafgange fra maj til august 2017, som blev aflyst, og ved hvilke af disse, der blev indsat erstatningsbefordring på alle stationer på de aflyste strækninger?

Svar:

Jeg har forelagt sagen for Arriva, som har oplyst følgende:

"Vedlagt er oversigt over alle aflysninger i den ønskede periode uanset årsag. Dvs. personaleforhold (Arriva ansvar), materielle fejl (Arriva ansvar), sporspærringer (Banedanmark ansvar), sporskifteproblemer (Banedanmark ansvar), signalproblemer (Banedanmark ansvar) m.m. samt, hvor der er indsat erstatningstransport."



Med venlig hilsen

Ole Birk Olesen

### **Spørgsmål nr. 51**

TRU alm. del - svar på spm. 51 om, hvad ministeren og Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsen selv mener, i forlængelse af de afgivne svar på TRU alm. del spm. 46-50, om togoperatøren Arrivas ageren hen over sommeren i forhold til de mange aflyste tog i Midt- og Vestjylland, fra transport-, bygnings- og boligministeren

Transport-, Bygnings- og Boligudvalget har i brev af 13. oktober 2017 stillet mig følgende spørgsmål (TRU alm. del), som jeg hermed skal besvare. Spørgsmålet er stillet efter ønske fra Andreas Steenberg (R).

Spørgsmål nr. 51:

Hvad mener ministeren selv og Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsen i forlængelse af de afgivne svar på TRU alm. del spm. 46-50, om togoperatøren Arrivas ageren hen over sommeren i forhold til de mange aflyste tog i Midt- og Vestjylland?

Svar:

I udgangspunktet er det aldrig tilfredsstillende, når der sker uplanlagte aflysninger. Jeg noterer mig dog, at Arriva anerkender, at deres vagtplan ikke har været tilstrækkelig robust i perioden mellem maj og august 2017, samt at det er et problem, som Arriva forsøger at udbedre, bl.a. ved at ansætte og uddanne nye lokomotivførere. Derudover konstaterer jeg, at Arrivas operatørpunktlighed på trods af aflysningerne, fortsat ligger på et højt niveau.

Transport-, Bygnings- og Boligministeriet følger løbende Arrivas drift med henblik på at sikre sig, at Arriva lever op til kravene i kontrakten mellem ministeriet og Arriva. Arriva har desuden et økonomisk incitament til at begrænse antallet af aflysninger, da Arrivas tilskud bliver reguleret i et bod/bonussystem, opgjort ved operatørpunktligheden.

Hertil kan jeg oplyse, at Arrivas operatørpunktlighed i perioden maj til august i 2017 lå mellem 98,7 pct. og 99,2 pct., hvilket udløser punktighedsbonus på næsthøjeste bonustrin. I september 2017 lå operatørpunktligheden på 99,4 pct., hvilket bringer Arriva tilbage på højeste bonustrin.

Med venlig hilsen

Ole Birk Olesen

Transport

### **Spørgsmål nr. 696**

TRU alm. del - svar på spm. 696 om det er korrekt, at Arriva, trods de kendte mangler, ikke har indsat erstatningsbefordring, men henvist til næste tog, fra transport-, bygnings- og boligministeren

Transport-, Bygnings- og Boligudvalget har i brev af 28. august 2017 stillet mig følgende spørgsmål (TRU alm. del), som jeg hermed skal besvare. Spørgsmålet er stillet efter ønske fra Andreas Steenberg (R).

Spørgsmål nr. 696:

Er det korrekt, at Arriva, trods de kendte mangler, ikke har indsat erstatningsbefordring, men henvist til næste tog?

Svar:

Jeg har forelagt sagen for Arriva, som har oplyst følgende:

”Arriva indsætter erstatningsbefordring, hvor passagererne ved akut opståede forsinkelser vil blive forsinket mere end 1 time eller mister dagens sidste forbindelse. Arriva gør sit ypperste for at skaffe erstatningstransport til vores passagerer hurtigt og effektivt. Når vi desværre i nogle tilfælde bliver nødt til at aflyse et tog, skyldes det akutte forhold, hvilket betyder, at vores driftscenter disponerer den planlagte drift til gavn for flest passagerer. Arriva planlægger ikke med aflysninger.”

Med venlig hilsen

Ole Birk Olesen

#### **Spørgsmål nr. 697**

TRU alm. del - svar på spm. 697 om, hvor mange tog Arriva har aflyst siden maj, og hvor mange af disse aflyste tog er der ikke indsat erstatningsbefordring for, fra transport-, bygnings- og boligministeren

Transport-, Bygnings- og Boligudvalget har i brev af 28. august 2017 stillet mig følgende spørgsmål (TRU alm. del), som jeg hermed skal besvare. Spørgsmålet er stillet efter ønske fra Andreas Steenberg (R).

Spørgsmål nr. 697:

Hvor mange tog har Arriva aflyst siden maj, og hvor mange af disse aflyste tog er der ikke indsat erstatningsbefordring for?

Svar:

Jeg har forelagt sagen for Arriva, som har oplyst følgende:

”Arriva har i perioden maj-august 2017 aflyst i alt 257 tog ud af i alt 35.317 planlagte afgange, hvoraf 190 var relateret til personaleforhold. Vores punktlighed lå i samme periode på 99 pct.

I periodens fire måneder har der været tre tilfælde, hvor Arriva ikke kunne nå at indsætte erstatningsbus inden for en time, som kontrakten foreskriver.”

Med venlig hilsen

Ole Birk Olesen

TRU Alm. del endeligt svar på spørgsmål 133 : Svar på TRU spm. 133.pdf (ft.dk). Ole Birk Olesens besvarelse af spørgsmål 133, stillet af TRU, Transport-, Bygnings- og Boligudvalget Folketinget, endelig besvarelse den 14. december 2017:

Transport-, Bygnings- og Boligudvalget har i brev af 17. november 2017 stillet mig følgende spørgsmål (TRU alm. del), som jeg hermed skal besvare. Spørgsmål nr. 133: Vil ministeren på baggrund af Statsrevisorernes beretning 3/17 om Togenes punktlighed oplyse, hvordan operatørpunktligheden har været de seneste to år for Arriva sammenlignet med DSB på sammenlignelige strækninger – gerne med tabeloversigt? Svar: Nedenfor er indsat en tabel, der viser DSB's operatørpunktlighed i fjern- og regionaltogtrafikken i de seneste to år og "Rettidighed Operatør" i Arrivas togtrafik. Jeg skal bemærke, at da spørgsmålet relaterer sig til Statsrevisorernes Beretning 3/2017 om togenes punktlighed, som alene omhandler fjern- og regionaltogstrafik, er alene DSB's operatørpunktlighedstal for fjern- og regionaltogstrafikken – og ikke S-togtrafikken – medtaget i nedenstående tabel. Spørgeren ønsker Arrivas togtrafik sammenlignet med DSB's togtrafik på "sammenlignelige strækninger". Det er dog uvist, hvad spørgeren mener med "sammenlignelige strækninger". I forlængelse heraf skal jeg bemærke, at store dele af DSB's togtrafik kører på dobbeltsporede strækninger med blandet trafik (både langsomt kørende regionaltog, hurtigt kørende IC- og lyntog samt godstrafik og tog fra andre operatører). Arrivas togtrafik kører mestendels på enkeltsporede strækninger uden anden togtrafik. Nedenstående tabel angiver derfor DSB's operatørpunktlighed for hele DSB's fjern- og regionaltogstrafik hhv. Arrivas "Rettidighed Operatør" for hele Arrivas togtrafik. Jeg skal desuden bemærke, at opgørelsen af operatørpunktligheden for DSB hhv. "Rettidighed Operatør" for Arriva ikke er sammenlignelig, da operatørpunktligheden for de to operatører opgøres forskelligt: Transport-, Bygnings- og Boligudvalget 2017-18 TRU Alm.del endeligt svar på spørgsmål 133 Offentligt. Således følger det af kontrakten med Transport-, Bygnings- og Boligministeriet Side 2/3 og DSB om trafik udført som offentlig service i perioden 2015-2024, pkt. 9.1.4: "For operatørrettidigheden gælder, at ankomster anses for rettidige, hvis de er forsinkede mindre end 3 minutter, samt at aflysninger grundet DSB's forhold, der ikke er varslet med 72 timer indregnes som en forsinkelse." Af kontrakten mellem Transport-, Bygnings- og Boligministeriet og Arriva om passagertrafik udført som offentlig service i Midt- og Vestjylland, pkt. 2.1, følger det, at "Ved beregning af Rettidighed Operatør defineres en ankomst som rettidig, hvis den er mindre end 5,00 minutter forsinket i forhold til minuttallene angivet i normal køreplanen korrigeret for rettidigt varslede ændringer, jf. pkt. 2.4.2." I besvarelsen, på side 2 og 3 gengives tabel, der viser operatørpunktlighed for DSB og for Arriva, fra november 2015 til november 2017.

[Rådet for Bæredygtig Trafiks pressemeddelelser](#)

Som led i Rådet for Bæredygtig Trafiks kritiske beskæftigelse med Arrivas togdrift fulgte vi op med en pressemeddelelse i august 2017:

**Det kører ikke på skinner for Arriva**

Bagsværd, den 22. august 2017

Rådet for Bæredygtig Trafik har rettet skriftlig henvendelse til transport-, bygnings- og boligminister Ole Birk Olesen for at få ham til at gribe ind over for togselskabet Arriva, der på det seneste har performet ret elendigt på skinnerne i Midt- og Vestjylland (og på Tønderbanen).

Nej, Arrivas "operatørpunktighed" i det midt- og vestjyske og på Tønderbanen er ikke værd at skrive hjem om. Der har været massevis af togaflysninger og massive problemer med at leve op køreplanen i foråret og hen over sommeren. Men også i perioder 2016 var det galt, og det viser tydeligt, at Arriva ikke rigtig har styr på togdriften på de strækninger, som man er kontraktligt forpligtet til at servicere.

Kort sagt: Arriva skraber nu bunden. Det er uacceptabelt, og der må nu tales med virkeligt store bogstaver til togoperatøren. Vi må fra Rådet for Bæredygtig Trafiks side forlange, at transportministeren nu griber ind og sørger for, at Arriva normaliserer situationen og præsterer de afgange, man er forpligtet til at gennemføre i stedet for bare at lade det dalre derudad. Ole Birk Olesen må bede Arriva om en redegørelse og desuden indkalde selskabets direktør til en alvorlig samtale, hvor det samtidig pålægges selskabet at udføre de opgaver, man er kontraktligt forpligtet til, uden de uregelmæssigheder og serviceforringelser, der i længere tid har gjort livet surt for pendlere, uddannelsessøgende og andre passagerer. Venstres transportordfører Kristian Pihl Lorentzen mener da også, at Arriva må arbejde hårdt for at få løst problemerne.

Der har de seneste dage været en del medieomtale af Arriva. Men det har sandt at sige været træls at iagttage, hvordan Arriva sender den ene kommunikationsmedarbejder efter den anden i marken for blot at vaske hænder, undskylde og hælde litervis af vand ud af ørerne. Ja, vi undskylder, og så præsterer vi jo 99,4 % rettidige tog !!!

Det er den sædvanlige omgang bortforklaringer, som vi ikke kan bruges til noget som helst.

Passagererne er da revnende ligeglade med de 99,4 %, når togene den ene gang efter den anden er aflyst. Men Arriva soler sig i medierne ved de 99,4% og polerer sit image ud fra en forenkende og problematisk statistik.

Der burde i stedet være meget mere fokus på kundens eller togbrugerens dårlige oplevelser med Arriva. Og dem er der mange af! Rådet for Bæredygtig Trafik modtog fx i juli et brev fra en togbruger i Ribe, der bl.a. skrev: "Når man bor i Ribe kan man tage toget helt til Nibøl og fortsætte derfra til Hamborg, Berlin osv. Men det kræver, at Arrivas tog kører til tiden, så man kan regne med at nå den planlagte afgang i Nibøl osv. I en alder af 70 år har jeg svært ved skulle "halse af sted" på en togperron for at komme videre med en planlagt forbindelse, eller når det står værst til, måske at skulle tilbringe lang ventetid på næste tog. Eller man kan tage toget til Bramming og skifte til tog til København, Århus eller andre steder. De seneste rejser, hvor jeg har skullet bruge den østgående forbindelse fra Bramming, har jeg haft bekendte i baghånden, der har kunnet køre mig i bil til Bramming, hvis Arriva aflyste turen Ribe-Bramming eller var forsinket.

Eller man kan også få problemer, hvis der er manglende togafgange/aflysninger, hvis man f.eks. har en tid hos læge/sygehus osv. i Esbjerg. Så er man også nødt til at have arrangeret sig med hensyn til kørelighed med bil, hvis toget ikke kører.”

Chefredaktør Jørgen Broch beskæftiger sig i sin leder i JydskeVestkysten JV (23. august) med Arriva, og her bliver Arriva indledningsvis sat på plads, men chefredaktøren stopper brat kritikken og begynder i stedet at skamrose Arriva og glæder sig over Arrivas udfordring af gamle statslige DSB. Jørgen Broch argumenterer samtidig for udliciteringen af endnu flere strækninger i forbindelse med det næste strækningssudbud i 2020. Men Broch er på tynd is, når han sammenligner den enkle togdrift i Vestjylland med den meget intensive togdrift på Sjælland og i hovedstadsområdet. Og hvem siger, at Arriva kan magte togkørsel på Sjælland? Jo længere østpå man kommer, des mere bøvl og komplekst er det hele. Både på vejene og på jernbanen. Der er pokkers til forskel på transportvilkår, passagerstrømme og trafikpres m.m., hvis man sammenligner Midt- og Vestjylland og Sjælland og Storkøbenhavn. Og ville Arriva i det hele taget være i stand til at klare togdrift i fx Københavnsområdet eller på Sjælland?? Plus ferieplanlægningen?

Der har desværre været en tendens til i medierne at stryge Arriva med hårene og være alt for ukritisk over for dette udsældte togselskab. Man har bragt mikrofonholderagtige indslag og historier om Arrivas flotte resultater, regulariteten, kontraktoverholdelsen og den klækkelige bonus, selskabet har modtaget for sin ”upåklagelige” drift og rettidighed.

Det er tid til at stramme op. Transportministeren og medlemmerne Folketingets Transport-, bygnings- og boligudvalg må på banen.

Leif Kajberg, Rådet for Bæredygtig Trafik, 2964 5164

Bagsværd, den 21. august 2017

## **Rådet for Bæredygtig Trafik PRESSEMEDDELELSE**

### **Det kører ikke på skinner for Arriva**

Rådet for Bæredygtig Trafik har i dag rettet skriftlig henvendelse til transport-, bygnings- og boligminister Ole Birk Olesen for at få ham til at gribe ind over for togselskabet Arriva, der på det seneste har performeret ret elendigt på skinnerne i Midt- og Vestjylland (og på Tønderbanen).

I DSB's pressemeddelelse om resultatet før skat i 1. halvår 2017 fremhæves det, at operatørpunktligheden for Fjern- & Regionaltog og S-tog opfylder kontraktmålene. Arrivas ”operatørpunktlighed” i det midt- og vestjyske er derimod ikke værd at skrive hjem om. Der har været massevis af togaflysninger og massive problemer med at leve op køreplanen i foråret og hen over sommeren. Men også i perioder 2016 var det galt, og det viser tydeligt,

at Arriva ikke rigtig har styr på togdriften på de strækninger, som man er kontraktligt bundet til at servicere.

Fra 14. august har vi således kunnet iagttage, at Arriva ikke blot har foretaget aflysninger af togafgange pga. manglende personale, men nu også pga. materielle forhold = manglende køreklare tog. I de seneste uger har der mange dage været aflysninger af afgang med varierende begrundelser. Er der ikke det ene forhold, så er der det andet. Der har desuden været situationer på den midt- og vestjyske del af tognettet, hvor tog, der efter planen skulle køre med to togsæt, i praksis kun kører med ét togsæt, hvorfor man har måttet indsætte busser som akut hjælpeforanstaltning for at klare passagertransporten.

Kort sagt: Arriva skraber nu bunden. Det er uanstændigt og uacceptabelt, og der må nu tales med virkeligt store bogstaver til togoperatøren. Vi må fra Rådet for Bæredygtig Trafiks side forlange, at transportministeren nu griber ind og sørger for, at Arriva normaliserer situationen og præsterer de afgang, man er forpligtet til at gennemføre i stedet for bare at lade det dalre derudad. Ole Birk Olesen må bede Arriva om en redegørelse og desuden indkalde selskabets direktør til en alvorlig samtale, hvor det samtidig pålægges selskabet at udføre de opgaver, man er kontraktligt forpligtet til, uden de uregelmæssigheder og serviceforringelser, der i længere tid har gjort livet surt for pendlere, uddannelsessøgende og andre passagerer.

Blot som illustration: Der blev den 16. august aflyst 9 tog – se vedhæftede bilag. Som det kan ses, var det tog i morgentrafikken i hele området, der blev aflyst. Man rammer dermed pendlere, skoleelever og uddannelsessøgende, der hyppigt gør brug af togene, og langtidsvirkningen er som bekendt, at folk fravælger toget som transportmiddel stik imod intentionerne om at flere skal benytte kollektiv trafik. Også den 15., 20., 22. og den 27. juli var dage med adskillige aflysninger.

<https://www.tvmidtvest.dk/artikel/arriva-adskillige-aflysninger-og-forsinkelser-torsdag>

<https://www.tvsyd.dk/artikel/sygdom-og-ferie-aflyser-arrivas-lokaltog-paa-stribe>

Aflysninger på Arrivas net – i de tilfælde hvor der ikke indsættes erstatningsbusser – vil ofte resultere i en rejsetidsforlængelse på 1 – 2 timer.

Og for at føje spot til skade: Arriva havde for nylig opreklameret ekstra transport i form af særtog fra Silkeborg til Herning og Aarhus efter Regattaen i Silkeborg. Disse særtog blev imidlertid aflyst og erstattet af togbusser. Arrivas kommunikationsmedarbejder har på Facebook oplyst, at årsagen var sygdom blandt personalet.

Også i forbindelse med Tønderfestivalen forudses der togbusser i stedet for tog på skinner.

Måske aspirerer togselskabet til at blive hængt ud i en af næste års sommerrevyer –

I øvrigt var Arriva oprindeligt et busselskab ☺

Men det kan da ikke komme bag på Arriva, at der er sommerferie – noget, der så vidt vides, indtræffer fast hvert år – og private firmaer og enheder og servicegrene inden for den offentlige sektor må generelt indstille sig på at servicere kunder og brugere på en

acceptabel måde, også i ferietiden. Men det har Arriva åbenbart store vanskeligheder ved. Eller også er der noget galt andetsteds i firmaet? Et selskab, der udfører offentlig trafik, må til hver en tid sørge for at have det fornødne personale, således at togene kan køres, også under sygdom i ferieperioder. Det er amatøragtigt og under lavmålet, det vi her har været vidne til fra Arrivas side.

Der er indgået en politisk aftale om et udvidet genudbud af den Midt- og Vestjyske jernbanetrafik. Men Arrivas præstationer de seneste måneder og i 2016 har imidlertid været så svingende og præget af så mange aflysninger og driftsuregelmæssigheder, at firmaets omdømme har lidt skade. Og efter vores opfattelse har man dermed udelukket sig selv fra at blive taget alvorligt aktør inden for den danske togsektor, når der bliver indkaldt til ny udbudsrunde på jernbaneområdet med sigte på den midt- og vestjyske togtrafik.

Der er i den grad behov for at stramme op i forhold til Arriva. Det var der faktisk også et par transportordførere, der meldte ud i klartekst i oktober 2016.

Det er tid til at følge op. Transportministeren og medlemmerne Folketingets Transport-, bygnings- og boligudvalg må på banen.

Leif Kajberg, Rådet for Bæredygtig Trafik, 2964 5164

Ovenstående tekst indgik også i en henvendelse til den daværende transportminister Ole Birk Olesen afsendt 20.08.2017 og underskrevet af Leif Kajberg og Kjeld A. Larsen, næstformand for Rådet.

#### [Møde i Netværket for Bæredygtig Transport 22.11.2017](#)

Vi startede med at spørge Andreas [Steenberg] om han havde noget han gerne ville diskutere med os. Han nævnte først problemet omkring Arrivas aflysninger. Det ledte os til diskussion af spørgsmålet om Arrivas mange aflysninger, som primært skyldes mangel på lokomotivførere. Her vil gerne være med til at følge sagen op, for at forhindre at Arriva o.a. operatører ikke spekulerer i at have for lidt personale. Det kan ske hvis bøderne er for små i forhold til besparelsen ved ikke at have personale nok.

#### **Presserende behov for nyt kritisk søgelys på Arriva**

Som det klart fremgår af det foregående – spørgsmålene fra Andreas Steenberg til den daværende transportminister Ole Birk Olesen i 2017 og vores pressemeddelelser – blev der i 2017 virkelig linet op til kritisk belysning af Arriva. Og det blev påpeget, at aflysningsmængden er det helt store problem. Men desværre må vi konstatere, at der her i maj 2021 stort set ikke er sket noget. Kritikpunkterne fra 2017 virker dugfriske.

Det var en meget Arriva-venlig transportminister, som dengang gengav og viderebefordrede Arrivas svar på de spørgsmål, som Andreas Steenberg stillede. Efterfølgende, i et 2021-perspektiv, kan man konstatere, at de aflysninger, der i 2017 syntes at være koncentreret om sommermåneder og ferieperioden har bredt sig til årets øvrige måneder. Det har vi prøvet at vise ved hjælp af opgørelser rekvireret fra Banedanmark og Transportministeriet i forbindelse med indsendte ansøgninger om

aktindsigt i specifikke Arriva-forhold (vist i tabeller i bilag til denne rapport). Talmaterialet modtaget fra Banedanmark og Ministeriet har fokus på to udvalgte driftsår: 2019 og 2020. Vi har derudover som nævnt i indledningen suppleret med vores egne optællinger, som dækker registreringsperioden oktober-december 2020. Det er vores klare indtryk, at aflysningsfrekvensen bestemt ikke er blevet mindre. Og man har tilsyneladende ikke rigtig foretaget sig noget seriøst, fra Arrivas side, for at komme aflysnings-uvæsenet til livs. Der er derfor behov for en grundlæggende analyse af Arrivas aflysninger og funktionsmåde i håndteringen af kørselsprogrammet for at klarlægge, hvad der går galt, og hvor det specifikt og lavpraktisk brænder på i Togoperatørens trafikplanlægning og driftsstyring. Og i den daglige togdrift. Og med et kritisk borende strejflys kastet over personaleressourcerne, frontpersonalet i togene.

### Transportministeriets kontrakt med Arriva

Men lidt om det formelle. Vi skal indledningsvis se lidt på det retslige rammer for Arrivas virksomhed. Og her er udgangspunktet Togkontrakt i Midt- og Vestjylland samt på Svendborgbanen – Transportministeriets kontrakt med togoperatøren Arriva af 8. april 2019 – som dækker perioden 2020-2028

<https://www.trm.dk/publikationer/2019/togkontrakt-i-midt-og-vestjylland-samt-paa-svendborgbanen/> Denne kontrakt består af dokumentet *Hovedkontrakt - Passagertrafik udført som offentlig service i Midt- og Vestjylland samt på Svendborgbanen* og et antal bilag og tillægskontrakter. Vi dykker herefter ned i udvalgte dele af kontraktmaterialet, for det vi i Rådet for Bæredygtig Trafik er særligt interesseret i, er de bestemmelser og anvisninger, der konkret vedrører håndteringen af togaflysninger og forsinkelser af afgang. I afsnit 4.4 Bonus og bod anføres det, at "bonus og bod beregnes på grundlag af det i Bilag 13 anførte Tilskud, reguleret i henhold til Kontraktens bestemmelser herom."

Afsnit 6.1.5 om ophævelse af kontrakten er interessant. Heri oplyses følgende:

"Transport-, Bygnings- og Boligministeriet kan med virkning for fremtidige ydelser hæve Kontrakten helt eller delvist efter Transport-, Bygnings- og Boligministeriets valg, såfremt der konstateres væsentlige mangler ved Operatørens ydelser, og såfremt manglerne ikke inden for rimelig tid er afhjulpet." Og videre hedder det:

"Uanset ovenstående vil Transport-, Bygnings- og Boligministeriet altid kunne hæve Kontrakten helt eller delvist efter Transport-, Bygnings- og Boligministeriets valg, såfremt:

- Operatøren i en periode på 90 kalenderdage trods Transport-, Bygnings- og Boligministeriets 3 skriftlige påkrav omhandlende samme forhold ikke har afhjulpet konstaterede mangler,
- Operatørpunktlighed i 3 eller flere ud af 5 på hinanden følgende måneder ligger under 94,1 pct.,
- Kundetilfredsheden i to på hinanden følgende halvår har været mindre end 3,2 point,
- Togkilometerproduktionen i en måned har ligget mere end 10 pct. under Køreplanen som konsekvens af aflysninger, der skyldes forhold, for hvilke Operatøren er ansvarlig,



- Togkilometerproduktionen i 3 måneder inden for et år har ligget mere end 5 pct. under Køreplanen som konsekvens af aflysninger, der skyldes forhold, for hvilke Operatøren er ansvarlig.”

Derudover nævnes forhold vedr. konkurs, mistet ret til at drive jernbanevirksomhed for operatørens vedkommende, manglende opfyldelse af forpligtelse til at overtage togsæt og hvis operatørens ansvarsbegrænsning er opbrugt.

I Bilag 10 afsnit 4.2 omtales operatørens rapportering til Transport-, Bygnings- og Boligministeriet. Det hører med i billedet, at operatøren (i dette tilfælde Arriva) i månedlige rapporter til Transport-, Bygnings- og Boligministeriet skal redegøre for status og fremdriften i *Forberedelsesperioden*. Indholdet af disse statusrapporter er opregnet og beskrevet i Bilag 10 afsnit 4.2. Det anføres, at statusrapporterne drøftes på kontaktmøder mellem Transport-, Bygnings- og Boligministeriet og Operatøren som nærmere beskrevet i Bilag 11.

Bemærkning: Denne rapporterings- og mødeaktivitet gælder udelukkende forberedelsesperioden. Men man kunne jo spørge: Hvilke former for kontakt mellem Arriva som togoperatør og Ministeriet findes der i perioden efter driftsstart på de jernbanestrækninger, hvor man har overtaget betjeningen? Har man en fastlagt mødeaktivitet? Findes der et forum, hvor performance og præstationsproblemer, eksempelvis de massive aflysninger i Arriva-systemet og de helt uacceptable forhold på Thybanen, har kunnet tages op, og har man på sådanne kontaktmøder, såfremt det er kutyme at afholde dem, behandlet presset på lokoførere, underbemanding og fravær af puljer/reserver af lokoførere?

#### [Arriva-nettets strækninger:](#)

I Togkontraktens Bilag 2 Appendiks 2.1 med overskriften Trafikeringsomfang Basis fås et overblik over de trafikerede Arriva-strækninger:

Aarhus – Viborg

Viborg – Skive

Skive – Struer

Thisted – Struer

Aarhus H – Skanderborg

Skanderborg – Silkeborg–Herning

Herning – Skjern

Vejle – Herning

Herning – Holstebro

Holstebro – Struer

Skjern – Varde

Varde – Esbjerg

Esbjerg – Ribe

Ribe – Tønder

Odense – Ringe

Ringe – Svendborg

I Bilag 2 Appendiks 2.2, Trafikeringsomfang, optioner finder man de resterende Arriva-strækninger:

Tønder – Niebüll

Varde – Oksbøl

Oksbøl – Nørre Nebel

### Service mål

Bilag 9 med overskriften Service mål er også væsentligt i denne sammenhæng. I afsnit 2.3. Bod for Aflyste ankomster Operatør fastslås følgende: "Operatøren skal betale en bod på 1.200,00 DKK per Aflyst ankomst Operatør. Operatøren skal ikke betale denne bod, hvor en Aflyst ankomst opfylder betingelserne for kompensation i henhold til Bilag 3, pkt. 4 (om nyt signalsystem)."

Her kan det vel diskuteres, om 1.200,00 kr. er for lavt sat for en togaflysning. Vil man ligefrem kunne spekulere i aflysninger fra et togselskabs side? Ville man kunne vinde økonomisk på at køre mere stramt med lokomotivpersonale og have færre ansatte "i bagvagt" og som reserve? Punkt 2.3.1. Hyppighed af regulering af bod for Aflyste ankomster Operatør (s. 8) fastslår, at aflyste afgang skal opgøres på månedsbasis, og det samme gælder boden for de aflyste ankomster.

I afsnit 2.4. Registrering af Punktlighed Operatør og Aflyste ankomster Operatør fastslås det, at Banedanmarks afgørelser lægges til grund for beregning af Punktlighed Operatør og opgørelse af Aflyste ankomster Operatør. Der henvises her til Banedanmarks standardadgangskontrakt for yderligere oplysninger vedrørende registrering i forbindelse med Punktlighed Operatør, herunder det anvendte princip for ansvarsfordeling. Det fremgår desuden af teksten, at BDK har et antal registreringsstationer. Typisk jernbaneknudepunkter og centrale stationer. På Vestbanen er det således Oksbøl og Nørre Nebel, der er registreringsstationer.

### Opgørelse af Operatør Punktlighed

Og så kommer vi til det vigtige afsnit 2.5. i Bilag 9: Opgørelse af Punktlighed Operatør. Det nævnes her, at Punktlighed Operatør beregnes af Banedanmark på baggrund af:

- Togtrafik Planlagt
- Forsinkede ankomster Operatør
- Aflyste ankomster Operatør

”Togtrafik Planlagt opgøres af Banedanmark som antallet af planlagte ankomster på Registreringsstationerne angivet i pkt. 2.4, 2.4.1 og 2.4.2, ifølge tidspunkterne angivet i Køreplanen, korrigeret for rettidigt varslede ændringer i Køreplanen, jf. pkt.2.4.3. På strækningerne Tønder – Niebüll (Option B) og Varde – Nørre Nebel (Option C) opgøres Togtrafik Planlagt af henholdsvis den tyske infrastrukturforvalter og Vestbanen A/S, der kan uddelegere denne opgave til Tredjepart.

Erstatningstransport med andre transportformer end tog indgår ikke i beregningen af Punktlighed Operatør. Det betyder, at indsættes der for eksempel busser for at kompensere for Aflyste tog eller Aflyste ankomster, tæller antallet af busankomster til Registreringsstationer ikke med i trafikmængden ved beregning af Punktlighed Operatør. Ligeledes tælles antallet af forsinkede eller aflyste busankomster til Registreringsstationer ikke med som Forsinkede ankomster eller Aflyste ankomster ved beregning af Punktlighed Operatør.

Forsinkede ankomster Operatør beregnes af Banedanmark på baggrund af de Forsinkede ankomster, for hvilke ansvaret kan tilskrives Operatøren. Aflyste ankomster Operatør beregnes af Banedanmark på baggrund af de akut Aflyste ankomster, for hvilke ansvaret kan tilskrives Operatøren.”

Punktighed Operatør findes af Banedanmark således:

$$\text{Punktighed Operatør} = 1 - \frac{\text{Forsinkede ankomster operatør} + \text{Aflyste ankomster operatør}}{\text{Togtrafik planlagt}}$$

I beregningen af Punktlighed Operatør benyttes eksakte tal. Der foretages således ingen afrundinger undervejs i beregningerne. Resultatet angives i procent med én decimal.

Eksempel:

Følgende størrelser opgøres af Banedanmark i en given kalendermåned og danner grundlag for beregning af Punktlighed Operatør:

- Forsinkede ankomster Operatør (3,00 minutters forsinkelse eller derover) = 1.000
- Aflyste ankomster Operatør = 150
- Togtrafik Planlagt = 20.000

Og dermed:

$$\text{Punktighed Operatør} = 1 - \frac{1000 + 150}{20.000} = 0.94 = 94,0\%$$

I pkt. 2.5.2 præciseres det, at operatøren er forpligtet til ”månedligt at rapportere Punktlighed Operatør til Transport-, Bygnings- og Boligministeriet senest 10 arbejdsdage efter kalendermånedens slutning.”

Bilag 11 med overskriften Organisation, samarbejde og rapportering indeholder også afsnit med en række formuleringer vedrørende Arrivas rapportering til Ministeriet. På s. 12-18 redegøres der for rapporteringskravene og indholdet af rapportererne fra togoperatøren til

Ministeriet. På s. 12 står der således: "Operatøren skal til dokumentation for Kontraktens gennemførelse løbende rapportere til Transport-, Bygnings- og Boligministeriet om de i pkt. 4.6 beskrevne forhold med oplysninger om den producerede trafik og aktiviteter med relation til trafikens kunder mv. Krav til rapportering i Forberedelsesperioden fremgår af Bilag 10, pkt. 4.2. I beskrivelsen af den foreskrevne rapporteringspraksis præciseres følgende: "Udover den i Kontrakten beskrevne rapportering er Operatøren forpligtiget til af egen drift og uden ugrundet ophold at oplyse Transport-, Bygnings- og Boligministeriet om ethvert forhold, der kan hindre, forstyrre eller true Operatørens opfyldelse af Kontrakten.

Transport-, Bygnings- og Boligministeriet kan udover den her beskrevne rapportering kræve ekstra rapportering om ethvert forhold vedrørende Kontrakten og Operatørens kontraktopfyldelse. I det omfang, en sådan ekstra rapportering medfører væsentlige ekstra udgifter for Operatøren, skal Transport-, Bygnings- og Boligministeriet betale for den ekstra rapportering til priser, der dækker Operatørens dokumenterede meromkostninger hertil (uden tillæg af fortjeneste eller lignende)." I teksten omhandlende rapportering findes desuden følgende formulering: "Oplysningerne fra rapporteringen indgår blandt andet i de løbende drøftelser på kontaktmøderne samt i Transport-, Bygnings- og Boligministeriets sagsbehandling."

Der finder således møder og drøftelser sted mellem Arriva og Ministeriet.

På s. 14 er indarbejdet en tabel, Tabel 1, som beskriver de forhold og fakta, som operatøren (Arriva) skal rapportere til Ministeriet. Her er der grund til at nævne pkt. 6 "Planlagte og realiserede togkilometer" (Bilag 2, pkt. 2), pkt. 7 "Opdatering af database over samtlige kørte tog" (Bilag 11, pkt. 4.7.2), pkt. 8 "Alle oplysninger, der indgår i beregning af Punktlighed Operatør" (Bilag 9, pkt. 2.5.2), pkt. 9 "Punktlighed Operatør" (Bilag 9, pkt. 2.5.2), pkt. 10 "Liste over hændelser, som Operatøren er ansvarlig for, og som har ført til påvirkede tog. Listen skal indeholde antal Aflyste ankomster og antal Forsinkede ankomster, som er knyttet til den enkelte hændelse. (Bilag 9, pkt. 2.5.2), pkt. 11 "Gennemført og aflyst Erstatningstransport" (Bilag 2, pkt. 4.6.1.3).

For Varde-Nørre Nebel-strækningens (Vestbanen) vedkommende gælder, at operatøren (Arriva) ud over de i tabellen inkluderede rapporteringskategorier også skal give oplysninger om følgende: "Antal afgang med forsinkelse på mere end 20 minutter, herunder beskrivelse af årsag."

#### [Banedanmarks Standardadgangskontrakt](#)

Som jernbaneoperatør, der varetager driften på dele af det statslige jernbanenet (ud over at køre tog privatbanen Vestbanen og på den grænseoverskridende strækning til Nibøl i Sydslesvig) har Arriva også en relation til Banedanmark. Derfor er det relevant også at nævne Banedanmarks Standardadgangskontrakt, som er indgået med Arriva (Arriva Danmark A/S og Arriva Tog A/S). Den er gældende for køreplansperiode K21 og underskrevet den 1. december 2020. Standardkontrakten omhandler samarbejdsrelationer, gensidige rettigheder og forpligtelser mv. i forbindelse med Jernbanevirksomhedens benyttelse af tildelte kanaler. I dette kontraktdokument finder man omtale af køreplan, kapacitetstildeling, trafikafvikling, trafikinformation, præstationsordning

(bod/bonus), diverse ydelser fra Banedanmarks side, også hjælpeydelse, sikkerhed, miljø og infrastrukturafgifter.

Under afsnit 2.5 i § 2 (s. 7-8) omtales den såkaldte punktlighedspakke, som er Banedanmarks ansvar. Og i teksten oplyses det, at Banedanmark leverer punktlighedspakken hver den fjerde i en måned. Punktlighedspakkens hovedelementer er 1) Statusopgørelse over performance 2) Status på bod/bonus.

#### Banedanmarks rapporter

Banedanmark registrerer også punktlighedscentrerede oplysninger og udarbejder i denne forbindelse rapporter med information om bl.a. forsinkelser og aflysninger. Indholdet af denne rapporteringsvirksomhed er selvsagt meget vigtigt i bestræbelserne på at kunne dokumentere Arrivas togaflysninger og de begrundelser, der gives for aflysninger (og forsinkelser) fra Arriva-side. Aflysningsgrunde vil typisk være fejl på sporet, signalproblemer, materielforhold og personaleforhold. Dvs. nogle aflysningsgrunde er Banedanmark-relaterede og har at gøre med skinneinfrastrukturens tilstand og forfatning og signalsystemet. Og nogle aflysningsgrunde er Arriva-interne med materielforhold og personaleforhold som typiske eksempler. Andre grunde er eksterne, fx personer i sporet, holdende bil i sporet og påkørsler af personer og af køretøjer.

Banedanmark har, som svar på vores ansøgning om aktindsigt, fremsendt materiale med indsamlede og bearbejdede oplysninger om aflysninger og forsinkelser. Det bemærkes i fremsendelsesskrivelsen, at oplysningerne stammer fra Banedanmarks egne rapporter. Oplysningerne stammer således ikke fra Arriva, da Arriva ikke foretager rapporter og ej heller har pligt til at rapportere til Banedanmark om aflysninger eller /og forsinkelser. Det er her centralt at være opmærksom på "arbejdsdelingen" på dette punkt: Arriva har som nævnt ikke rapporteringspligt overfor Banedanmark. Det er Banedanmark, der står for rapportering om togdriften og formidler disse rapporterede oplysninger til Arriva.

#### Arrivas kundemeddelelser som informationskilde

Imidlertid tilbyder Arriva togbrugerne en informationsservice, som man kan abonnere på og modtage via e-mail. I disse meddelelser om toggangen, som er målrettet Arrivas kunder, dvs. dem, som har tilmeldt sig servicen, videreformidler Togselskabet informationer om aflysninger og forsinkelser og annoncerer kommende køreplansændringer som følge af strækingsvedligeholdelse, sporarbejder m.m. Denne informationsservice er alene Arrivas produkt, men den kan bruges som supplement i afdækningen af årsager og grunde til aflysninger og forsinkelser. Det er nemlig sådan, at informationsservice-meddelelserne fra Arriva meget summarisk angiver grunde til aflysninger og forsinkelser. Meddelelserne om uregelmæssighederne i togdriften, som sendes til dem, som er tilmeldt Arrivas kundeinformationservice, giver samtidig et interessant indblik i Arrivas måde at kommunikere med kunderne/togbrugerne på. Man får et indtryk af, hvordan Arriva kommunikerer med sine brugere i pressede driftssituationer, og det giver mulighed for at registrere fejl i formuleringer og nok så interessant: mulighed for at nærstudere Selskabets aflysningsdispositioner på her og nu basis og fx iagttagelse, hvordan der nogle gange aflyses "på den store klinge". Man kan således følge med i,

hvordan en aflysningsbølge breder sig ud over større dele af Arriva-nettet. Og man kan ret præcist følge med i, hvor lang tid det tager at få rettet fejl og få genoprettet normal drift på de berørte strækninger. Vi er i en tre-måneders periode – 1. oktober – 31. december 2020 – dykket ned i Arrivas forsinkelser og aflysninger, sådan som de formidles gennem Arrivas kundeinformationservice. Dermed har vi ekstraheret et kildemateriale, der udgør et supplement til Banedanmark og Transportministeriets oplysninger. Det samlede materiale giver et overblik over antallet af aflysninger og forsinkelser og årsagerne hertil. Vi har herudfra søgt at tegne et omrids af specielt aflysningsmønsteret, omfanget af aflysninger og de hyppigst optrædende årsager. Og fordelt på Arriva-strækninger. Materialet skulle gerne kunne bidrage med input til og væsentlig kritikpunkter i en fornyet diskussion af Arrivas rolle som togoperatør i Danmark, på dele af den danske jernbanenet.

[Banedanmarks opgørelser af aflysninger i de to udvalgte driftsåre: 2019 og 2020](#)

Se tabeller i bilag 1

De månedlige tabeller – og vi rekvirerede tabellarisk materiale fra BDK for årene 2019 og 2020 – har overskriften Punktlighed for Arriva 2020 (og 2019). Og i disse månedstabeller med data for Arriva-togstrækningerne har man så indføjet tal for den gennemførte togtrafik fordelt på forsinkelser og aflysninger og med specificering af forsinkede og aflyste ankomster totalt og relateret til Arriva, som operatør. Herudfra har man så beregnet rettidigheden for operatørens vedkommende.

Man hæfter sig ved, at Thybanen gennemgående har lidt ringere procenter end de øvrige strækninger.

Vestbanen glimrer ved sit fravær i disse månedlige opgørelser i BDK-statistikmaterialet – det skyldes, at den er en privatbane! Det er derfor Sydtrafik, der med Arriva som både operatør og driftsansvarlig (for infrastruktur inklusive signalsystem og trafikstyring) har ansvaret for Vestbanen. Der er dog sket en væsentlig ændring på dette punkt i og med, at Midtjyske Jernbaner (MJBA) efter aftale har overtaget de to områder trafikstyring og vedligehold pr. 13. december 2020). Talmateriale om Vestbanens drift, aflysninger, regularitet m.m. må derfor indhentes hos Sydtrafik.

I martstabellen falder det i øjnene, at der er registreret 1.488 aflyste ankomster.

En af de regnearksbaserede tabeller med overskriften Vestbanekorrigeringer i regnearksfilen Afrapportering\_TS\_Arriva\_2020 er fuldstændig tom, der er kun nuller i felterne. Det ser lidt underligt ud, for vi ved jo, at der har været aflysninger på Vestbanen, også i 2020. Det er vi i skrivende stund ved at undersøge, og der er bl.a. rettet henvendelse til Sydtrafik.

I samme regneark Afrapportering\_TS\_Arriva\_2020 er der en tabel Produktregularitet 2020 – kørte tog, og det er det velkendte, men ret misvisende billede af flotte 99 komma nul dut-procenter, som Selskabet smykker sig med, men som jo er udregnet efter et fastlagt og accepteret mønster fra BDK og Transportministeriets side. Denne udregningsprocedure, den måde som den er skruet sammen på, bør tages op til overvejelse. Hvad ligger der bag denne "formel", hvordan er den blevet vedtaget, hvem har bestemt, at den skal se ud præcis på denne måde? Hvorfor indgår aflysninger på operatørsiden, altså de aflysninger,

der er Arrivas ansvar, med så ringe vægt? Er det virkelig en korrekt og acceptabel måde at beregne punktlighed på? Er der et underliggende hensyn til operatøren? Begunstiger udregningen, sådan som den foregår, operatøren? Man vil jo altid, fra Arrivas side, kunne slå det hen og fremhæve de imponerende procenter. Aflysningerne fylder jo, kvantitativt, så lidt i det samlede billede. Aflysningernes udgør jo så begrænset en del af den planlagte togtrafik og det gennemførte kørselsprogram. Det er jo let at argumentere på denne måde.

I filen Regularitetsdata 2020 indgår der statistik, der viser, hvordan Arrivas tog har været påvirket af BDK-forhold i 2020. Det har vi også i et vist omfang kunnet følge løbende via Arrivas informationsservice. Årsagerne til påvirkning af togafgange hos Arriva er opdelt i nogle hovedgrupper, rubriceret under nogle hovedoverskrifter: Signalområdet, Sporområdet, Projekter og Kørestrøm. Og Øvrige og Andre Aktører.

Det er voldsomt, det er vores umiddelbare indtryk, at der i august 2020 øjensynlig var 425 togafgange, der var påvirket af signalfejl mv., omkring 14 tog i døgnet i gennemsnit. Og der er også en tabel, der viser, hvordan Arriva-interne forhold har påvirket togdriften, togafgangene: Fremføring – der refererer til lokoførerforhold – Togsæt, Passagerer og Drift. "Passagerforhold" er normalt hvis der opstår forsinkelser hvor passagerer på forskellig vis er inddraget. Normalt kan det ses ved "Afventet ambulance" eller "Politi". Der er ganske mange problemer med togsæt – det må være den type problemer, der optræder som eller får betegnelsen "Materielforhold" i Arrivas kundemeddelelser vedr. togdriften. Hele 202 tog i august, hvor der var forhold eller problemer vedrørende togsæt. Og så er der også en tabel med angivelse af tal for "Eksterne forhold" – "Eksterne forhold" kan være når et tog forsinkes eller aflyses af udefra kommende forhold som f.eks. voldsomt vejrlig, et væltet træ eller ildebrand for tæt på sporet.

Generelt får man indtryk af, hvor massivt de overvejende BDK-relaterede sporfejl og signalproblemer påvirker Arrivas togdrift. Det skal helt klart medtænkes og inddrages i kritikken af Arriva.

### [Arrivas månedlige statusrapporter](#)

Der blev den 27.04.2021 efter ansøgning herom af Transportministeriet meddelt os aktindsigt i Arrivas månedlige statusrapporter fra 2019-2020 efter Hovedkontrakten om passagertrafik udført som offentlig service i Midt- og Vestjylland samt på Svendborgbanen. Det fremsendte materiale dækker kalenderårene 2019 og 2020. Det vigtigste og mest interessante element i månedsrapporter, som bl.a. indeholder oplysninger om personaleudvikling og personaleomsætning, uddannelse af lokomotivføreraspiranter, kilometerproduktion, punktlighed operatør, passagerer og kundeservice, er de detaljerede oversigter over forsinkelser og aflysninger. Her opgøres det samlede antal forsinkelser og aflysninger, talmæssigt, og der gives samtidig summariske rapporterede oplysninger om uregelmæssigheder og fejl. Månedsrapporterne giver et interessant indblik i, hvad der går galt, hvad det er for fejl og mangler, som optræder. Nærstuderer man disse oplysninger, får man udførlig dokumentation for, hvor det halter teknisk, hvor og hvordan materiellet gør knuder, og problemerne med at håndtere togsættene, vedligeholdelsen af disse m.m. Vi får syn for sagen: hvad er det for forhold, faktorer, og fejl, der forsinkes, hvilke menneskelige og mandskabsmæssige fejl vanskeliggør toggangen og bevirker, at man bliver forsinket, og at togafgange i mange tilfælde må aflyses. Det vrimler med materielfejl,

utilsigtede hændelser, fejl på togsæt og manglende lokofører. Tog som kører med udkoblet ATC. Kun én motor på togsættet. Lav strøm. Ingen til at flytte togsæt, togsætophobning i Esbjerg etc. etc.

Jeg må indrømme - jeg er jo transportpolitisk græsrod og ikke-fagmand her – at jeg havde oplevelsen af, at det nærmest var tragikomisk at læse om disse hændelser og de utilsigtede ting, som der sættes ord på – ofte ubehjælpeligt – i rapporteringen. Og som beskrives som problemer. Nogle ting virker jo temmelig banale, og jeg kan som udenforstående ikke lade være med at tage mig til hovedet: Hvordan bliver man låst ude som lokofører, jeg troede, at man havde nøgler på sig, og man sover også over sig (det er selvfølgelig forståeligt, det gør man vist i flere brancher), men så kommer man jo for sent til job og togafgang, og er det fx et problem, at der er mange påstigere, fuldt hus i toget af skoleelever og festivalgæster (det er det nok) fx? Der rapporteres således også om mange passagerer.

Jeg spurgte i mail en pensioneret lokofører, jeg har mødt, om hans syn på de mange fejl og uregelmæssigheder, både materielle fejl og mandskabsmangel i togene. Om hvordan han så på de oplyste hændelser, inklusive mere tunge som fx når man er kørt forbi et signal, og regulære fejl, som når man taster forkert i togcomputer plus alle de banale, pudsig, lidt komiske ting, der er skrevet ind i rapporterne. Den tidligere lokoførers respons: Det er da rystende læsning med alle disse fejl. Det er ingen hemmelighed at hvis jernbanedrift skal fungere optimalt, kræver det at alle forhold og detaljer skal være i orden og personalet lige fra planlægning, trafikstyring, vedligehold og personalet på togene skal udføre deres arbejde helt efter regler og bestemmelser.

Nedenfor et lille udpluk af de mange registrerede fejl og uregelmæssigheder:

[Her driller det, her er det gået galt](#)

- Manglende lokofører
- Der var rod i hvilken lokofører der skulle køre
- Lokofører var forsvundet, mødte meget sent til toget
- Personale mangler til fremføring af 5117
- Kører med halv trækraft – kan ikke holde køreplanen
- Problem med at løsne bremsen
- Dødmandsknap sad fast
- Teknisk problem, afgår med ét sæt
- Glemte at indkoble ATC i Struer
- Mange passagerer (tidstab)
- Mange passagerer sinker 5320
- Kun 1 motor på tog 5379
- 5037 ankom med 2 sæt som skulle skilles ad
- Opstartsproblemer
- Kunne ikke starte togsæt
- Kører med ½ motorkraft
- Kun en motor på Lint 1010
- Tog har problemer med den ene motor



- Havde problemer med at få luft på
- Fejl i klargøring
- Materielle fejl
- Tog havde en dør, som ikke ville lukke
- Dørfejl
- Tog computer fejl
- Sort skærm
- Lokofører havde problemer med at indtaste togdata, da han skulle vende

Forsinkelserne fylder rigtig meget. Og månedsrapporterne giver et indblik i årsagerne, men der er et stort gab mellem antallet af forsinkelser, som kommunikeres ud til togbrugerne i Arrivas informationsservice, og de forsinkelser som rent faktisk registreres og beskrives i fx månedsrapporterne til Ministeriet. Indtrykket er, at det er ret få meddelelser, der når ud til passagererne og dem, der skal med toget.

### Logbogen

Det er klart, at disse komprimerede rapporteringer og regnearksoplysninger langt fra giver det fulde og mere detaljerede billede af, hvor det brænder på hos Arriva i togdriften. Derfor har vi søgt at give et mere hverdagspræget billede af de mange hændelser og uregelmæssigheder i "Arriva-land". Disse korte beskrivelser, faktuelle bemærkninger og kommentarer er samlet i en ganske omfattende sekvens i denne rapport, som vi har givet overskriften **LOGBOG**, hvor bemærkninger og konkrete oplysninger om kritiske forhold vedrørende Arrivas togdrift er anført i datoorden, og altså optræder i en kronologisk sekvens. Den begynder på næste side. De nyeste optegnelser er oplistet først, dvs. fra juli 2021 bevæger vi os tilbage i tiden, den periode, hvor vi har fulgt Arriva. En vigtig kilde er her meddelelserne fra Arrivas informationsservice over for kunderne med hovedvægt på månederne oktober-december 2020. Disse informationer til kunderne/togbrugere om toggangen og ændringer i denne fra Arriva er inddraget som kildemateriale. Logbogens kommentarer bygger derudover på mailudveksling med en række toginteresserede og togfagkyndige eksterne personer. Jegpersonen, den som har nedfældet og redigeret disse bemærkninger, er medlem af Rådets bestyrelse (RBT) Leif Kajberg.

# **LOGBOGEN: På strejftog i Arriva-land. Hvad går galt, set udefra, hvor brænder det på? Et blik på årsagerne til aflysninger og forsinkelser på Arriva-strækningerne. Den kritiske togiagttagers bemærkninger. Og irritationsmomenternes holdeplads**

[12.07.2021]

Medens trafikordførerne er på sommerferie, hjem søges Arriva denne mandag af en kæmpe dyne aflysninger. Der er ikke nok ansatte til at køre togsættene. Aflysninger på

Fyn, i Varde-Esbjerg-området og på andre dele af det jyske Arriva-net på grund af "Personaleforhold", og flere aflysninger rammer Vestbanens trafik. Da Vestbanens frekvens i køreplanen er begrænset, og denne lokalbane har forholdsvis færre afgang, rammes banen med 6 aflysninger ekstra hårdt – og de hårdtprøvede togbrugere. Pudsigt nok er Thybanen denne gang "fredet". Uoverensstemmelser mellem lokomotivførerne og ledelsen?

Jeg går lige tilbage i tiden, til 21. juli 2017: Her skrev jeg: Det er mere vigtigt, at selskabet sørger for at have det fornødne antal lokomotivførere til rådighed, også i ferieperioden, således at man kan have sikkerhed for, at togene kører som de skal, hvilket [i det store og hele] sker hos DSB og Lokalbanerne. Ufatteligt, at Arriva ikke har lært lektien. I juli 2021, fire år efter denne konstatering, er der endnu engang aflysninger hos Arriva pga. utilstrækkelig personaledekning i sommerperioden. Se tabellen.

## Sommerkaos hos Arriva primært i Sydvestjylland og på Fyn mandag den 12. juli

Arriva-strækning	Aflysningsgrund: Personaleforhold		Aflysninger i alt på strækningen
Varde-Nørre Nebel, Vestbanen	5		6
Esbjerg-Varde	4		5
Esbjerg-Skjern	2		2
Esbjerg-Ribe	2		2
Esbjerg-Tønder	2		2
Skjern-Herning	2		2
Struer-Vejle	2		2
Aarhus H.-Viborg	2		2
Odense-Svendborg	8		8

Arriva totalt	29		
------------------	----	--	--

Tallene refererer til antal aflyste togafgange. Strækningerne i tabellen identificeres kun med én betegnelse, dvs. Odense-Svendborg omfatter også "returløbet" Svendborg-Odense. Altså begge veje eller retninger på banen.

[05.07.2021]

Får en melding om, at der på Facebook er synspunkter fra passagererne på Svendborgbanen, som ønsker DSB tilbage, ligesom der er flere meget krasse indlæg om alle de for os kendte elendigheder. Man forstår ikke, hvorfor borgmestrene er totalt tavse, - de burde om nogen da råbe op og sparke døre ind.

Jeg kommer til at tænke på de nedbrud og materielle fejl, som rammer togsættene på Svendborgbanen, hvor bliver de egentlig repareret og serviceret? Jeg får at vide, af en togkyndig, at Arriva har værksteder i Varde og Struer. MQ-togene, der kører på Svendborgbanen, vedligeholdes i Struer og det medfører materieltoget der udveksles via Vejle – Struer-togene.

[04.07.2021]

Dagene 4. – 5. juli 2021 har budt på en sværm af aflysninger i det jyske Arriva-land begrundet med "Personaleforhold". Sommerferieafvikling for personale? Sygdom?

[28.06.2021]

Interessant artikel i JV: Nyt regionalt passagerråd. Passagererne i bus og tog i Region Syddanmark har nu officielt fået et nyt organ, der skal hjælpe med at udvikle den kollektive transport i regionen. Rådet består af 26 frivillige medlemmer. Benny Engelbrecht blandet andet betydningen af en god kollektiv transport – og at passagerrådernes stemme er vigtig i den forbindelse. Stephanie Lose understregede også, at passagerernes erfaringer er vigtige at få i spil og lagde vægt på betydningen af mobilitet for udviklingen af Region Syddanmark. Men hvad med de andre regioner? Jo, det ser ud til, at disse råd også findes i andre regioner, men hvor synlige og aktive er de?

Det her forum må jo kunne bruge i en Arriva-kritisk sammenhæng.

<https://jv.dk/artikel/nyt-regionalt-passagerr%C3%A5d-er-fl%C3%B8jtet-i-gang>

<https://passagerpulsens.taenk.dk/hjaelp-os/passagerraad-saadan-giver-de-dig-bedre-bus-tog-og-metro>

[21.06.2021]

Fra en af mine rådsfæller, et RBT-bestyrelsesmedlem, får jeg et praj om, at der sker noget oppe i Thy: "Jeg ved ikke om du er opmærksom på den gode Ulrich Albrechtsens (Togrejse.dk) opslag på Facebook, hvor han jævnligt rapporterer om den dårlige togdrift på banen." Jeg havde hørt en smule om Ulrich Albrechtsens iagttagelser af de graverende Arriva-uregelmæssigheder på den fjerne post på Thisted Station, men det var nyt for mig, at der også var en kritisk informationsoffensiv i gang på en Facebook-side. Så det er vigtigt at følge med her! Der mange centrale indspark her! Nu er der tilmed, og via Facebook (!) etableret en kontakt mellem Benny Engelbrecht og Ulrich, og transportministeren har tilkendegivet sin interesse for at modtage skriftlig kritik af Arriva-problematikken formidlet fra Ulrichs side!

[16.06.2021]

Artikel i Nordjyske og denne gang om aflysninger på de øvrige Arriva-strækninger.<https://nordjyske.dk/nyheder/thisted/thybanen-er-ikke-alene-aflysninger-paa-alle-arrivas-straekninger/1856184b-6a04-4d18-a24c-394bfd3c04c>

[04.06.2021]

Jeg bemærker er opslag på Jernbanen.dk Forum om Arriva og Svendborgbanen (Generelt) af Vollensir, fredag 04. juni, 2021. Han skriver: "Læste et opslag på Facebook, fynboerne er ikke så tilfreds med Arrivas drift af Svendborgbanen. Mange ønsker DSB tilbage det samme gælder på Vejlebanen, der er alt for mange aflysninger og nedformeret tog. Har Arriva gabt over for stort et stykke ???????? Der er dagligt aflysninger, især Thybanen er hårdt ramt, materielle fejl og personale mangel. Har man for få lokomotivførere og for nedslidt materiel til den daglige drift????"

Jeg har været inde på det før, men det har slået mig, hvor standhaftige de borgerlige politikere har været, specielt i den tidligere regerings tid med Ole Birk Olesen bag rattet. Deres iver efter at forsvare Arriva har været uden ende, og dagbladskoncernen JV's rygklappende tilgang til det omdiskuterede selskab skyggede også for det mere kritiske blik. Det har i den grad handlet om ideologi. Konkurrenceudsættelse er godt, statsdrift via DSB er noget bras. Den diskussion bør der fortsat stilles skarpt på. Og OBO og Kristian Pihl Lorentzen m.fl. har jo bevidst lukket øjnene for elendigheden og blot holdt hånden over det tyskejede selskab. Transportområdet er en sektor, der virkelig afspejler de ideologiske divergenser og skærmydsler. Arriva er åbenbart noget ukrænkeligt i disses optik.

[17.05.2021]

Så har Emilie fra Arrivas kundeservice fabrikeret endnu et svar på kritiske henvendelser fra min eksterne kontakt i det jyske:

*Kære XX,*

*Tak for din henvendelse.*

*Det er korrekt, at der burde være sat togbus ind på de tre afgang du henviser til, således passagerne til Vestbanen kunne komme frem inden en time. Dette beklager vi.*

*Aflysningerne på dine afgang d. 04.05.2021 og 05.05.2021 skyldtes materielforhold. Som erstatning for toget d. 05.05.2021 kl. 07:54 blev der indsat taxa fra Vrøgum Taxi kl. 08:30, mens der på de andre afgang blev henvist til næste tog.*

*Vi er klar over, at forsinkelser og aflysninger griber uheldigt ind i vores passagerers hverdag. Vi gør derfor alt, vi kan, for at begrænse de gener, det kan medføre for vores passagerer. Er vi nødt til at aflyse et tog, vurderer vi med det samme, hvordan vi hurtigst muligt bringer vores passagerer frem til deres endestationer eller videre forbindelser – fx via erstatningsbefordring som togbus. Nogle gange kan indsat erstatningsbefordring dog ikke bringe vores passagerer hurtigere frem end den efterfølgende togafgang, og vi vil i disse tilfælde henvise til at benytte næste tog.*

*Kender du ikke allerede til Arriva Rejsetidsgaranti, kan jeg henvise hertil, hvis du blev mere end 30 minutter forsinket i ankomst på din rejse. Du kan læse mere om Arriva Rejsetidsgaranti og sende din ansøgning på vores hjemmeside via følgende link: <https://arriva.dk/kundeservice/rejsetidsgaranti/arriva-rejsetidsgaranti>*

*Som vi tidligere har skrevet til dig, er du også meget velkommen til at kontakte os på telefon i sådanne tilfælde for øjeblikkelig vejledning. Vi sidder klar til at hjælpe på tlf. 7080 4444 alle dage fra kl. 06.00-24.00.*

*Med venlig hilsen*

*Emilie*

*Kundeservice*

Men svaret formilder ikke og kommer fortsat ikke helt tæt på substansen i kritikken: Det er stadig den sædvanlige "vasken hænder ved håndvasken", men ikke et eneste ord om, at de fremover vil informere korrekt for hele strækningen, - måske de stadig ikke forstår fejlen/problemet. Noget tyder på det.

[06.05.2021]

I starten af maj blev der aflyst usædvanligt mange afgang på strækningerne omkring Esbjerg: Esbjerg-Varde, Tønderbanen og Vestbanen. De sagesløse og hårdt prøvede togbrugere i en del af Jylland måtte bøde for Arrivas ufatteligt store problemer med at få materiellet i køreklar stand. Igen må man spørge: Hvad er det der går galt, hvad er det for konkrete problemer, Arriva, ustandselig døjer med?

Det rabler for Arrivas informationsservice, spøjs ordlyd, se nedenfor. Mellem Esbjerg og Varde via Ribe! Jamen, hvad sker der, ja der er da total kollaps i afdelingen, som har med publikumsmeddelelserne at gøre

**Tog 5017 mellem Esbjerg og Varde er aflyst**

Tog RA 5017 mellem Esbjerg og Varde via Ribe, afgang kl. 07:56, er aflyst. Der indsættes bus, som køres af Vikingbus. Bussen kører fra Esbjerg kl. 07:56. Aflysningen skyldes materielforhold. Vær opmærksom på, at bussen kan være forsinket i forhold til den normale køreplan. Vi beklager de gener, dette kan medføre. Mvh Arriva Tog.

[05.05.2021]

Der skal fixes erstatningsbefordring på Vestbanen. Med taxa og bus. Det kunne i øvrigt være lidt interessant at få et nærmere indblik i den måde, som de involverede medarbejdere i Arriva beslutter erstatningsbefordring på, de skøn over behovene, som de bygger på, når de skal rekvirere busser og taxi til erstatning på. Om der er retningslinjer, som de arbejder ud fra. Det virker generelt noget tilfældigt set udefra.

[04.05.2021]

Så har min Arriva-kritiske kontakt igen været ude med riven:

Til Kundeservice. I dag blev tog 5175 aflyst mellem Es. og Va. Dette tog fortsætter som tog 160153 til Nr. Nebel. Der henvises til næste afgang, som er tog 5179 Es. afg. 18.39 og Va. ank. 18.56, men hvad med passagererne mod Nr. Nebel, hvor næste afgang først er kl. 19.52 fra Va. !!! – d.v.s. at man bliver næsten 2 timer forsinket !!! Det er desværre ikke første gang, at der ved aflysninger af tog mellem Es. og Va. der fortsætter til Nr. Nebel, ikke gives info omkring viderebefordringen fra Va. Er jeres personale ikke bekendt med køreplanen Esbjerg – Varde – Nr. Nebel og omvendt, hvor togene har ét tognummer på Banedanmarks strækning og et andet tognummer på Vestbanen, selv om togene er gennemgående over hele strækningen? Beder venligst om, at I vil forbedre informationerne så de bliver sammenhængende for tog på strækningen Esbjerg – Varde – Nr. Nebel og omvendt ved uregelmæssigheder.

[26.04.2021]

X-tra kryptisk. Og så optræder der endnu engang en aflysningsmeddelelse med en overskrift helt uden lokalitetsbenævnelser og stationer. Først i selve teksten får togbrugeren at vide, hvilken strækning aflysningen gælder. Hastværksarbejde eller sjusk --

### **Tog XX mellem XX og XX er aflyst**

Tog RA 5734 mellem Niebüll og Esbjerg via Ribe, afgang kl. 10:07, er aflyst. Der indsættes bus, som køres af Agerskov Turist. Bussen kører fra Tønder kl. 10:27. Aflysningen skyldes sporet er spærret af andet tog. Vær opmærksom på, at bussen kan være forsinket i forhold til den normale køreplan. Vi beklager de gener, dette kan medføre. Mvh Arriva Tog.

[26.04.2021]

Spontanbemærkning udefra: Fjerde dag i træk hvor der aflyses tog på Thybanen, - ganske ufatteligt at der ikke reageres lokalt langs banen, for man kan ikke bruge denne form for kollektiv trafik til noget som helst? Arriva sjofler jo i den grad Thybanen! Men byrådet er tilsyneladende tavst, i hvert fald i mediernes. Mon der er nogen i trafikministeriet der ved noget om denne misligholdelse af kontrakten?

[15.04.2021]

For tredje dag i træk aflyser Arriva det første morgentog fra Oksbøl – Esbjerg. Og som vanligt også på Thybanen. Folkebladet Lemvig/Struer bringer en mindre artikel om dagens aflysning, men sætter ikke fokus på Arrivas elendigheder på bl.a. Thybanen – her var der ellers nok at skrive om!.

<https://folkebladetlemvig.dk/artikel/busser-indsat-togafgange-aflyst-torsdag-morgen>

[14.04.2021]

En af mine kontakter, der følger Arrivas aflysninger og informationspraksis tæt og har gjort det i lang tid nu, kan ikke tilbageholde et udbrud af irritation: Selv om jeg er dødtæt af Arrivas fejlfyldte og ikke korrekt givne trafikmeldinger og total svigt overfor kunderne, har jeg igen tilskrevet dem, da de endnu engang glemte at tage hensyn til Vestbanen. Det er, tilføjer han, så tredje gang jeg næsten får samme svar, hvor de indrømmer manglende opfølgning på et aflyst tog, hvor enten Vestbanen eller Varde – Esbjerg delen har kørt. Hvorfor de ikke følger op over for de ansvarlige, der tilsyneladende ikke fatter noget som helst.

Arrivas svar:

*Kære XX*

*Tak for din henvendelse.*

*Du har ret i, at der burde have været indsat en togbus fra Varde til Nr. Nebel d. 01.04.21. Jeg beklager at dette ikke er sket. Jeg har sendt din henvendelse videre til de ansvarlige, så de kan følge op på sagen internt.*

*Hvis du står i sådan en situation en anden gang, er du meget velkommen til at kontakte os på telefon. Vi sidder klar til at hjælpe på tlf. 7080 4444 alle dage fra kl. 06.00-24.00.*

*Tak fordi du skrev ind.*

*Med venlig hilsen*

*Emilie*

*Kundeservice*

Arriva Tog A/S | W: [www.arriva.dk](http://www.arriva.dk)

[05.04.2021]



Og her er en køreplansbetragtning, videreformidlet af en af dem, som med faglig ballast og et kritisk blik følger med i og lejlighedsvis dissekerer ordlyden af kundemeddelelser fra Arriva. Fokus blev denne gang rettet mod, det som foregår på Herningkanten med alle de mange aflyste omlagte tog (når der sættes et 9 tal foran det normale tognummer, er toget omlagt i en anden køreplan med minutændringer). Hvor DSB og Arriva tidligere har udsendt informationer med tilhørende nye køreplaner, er dette nu også ændret i negativ retning, idet man på info nu blot skriver, at man kan finde de nye tider på Rejseplanen eller stationens billetautomat.

<https://arriva.dk/-/media/files/sporarbejde/2021/3-marts/infoplakatvedrsporarbejdeaarhusherning27032021.pdf?la=da>

Med andre ord, man tvinger folk til at have en smart phone eller begive sig hen på stationen, hvor man imidlertid kun kan se afgangstiden i billetautomaten. Unægtelig ikke specielt kundevenligt, og ikke gavnligt for den kollektive transports omdømme. Ja, brugervenlighed er der ikke meget af fra Arrivas side, når man har nedprioriteret adgangen til køreplanerne på denne måde.

[03.04.2021]

Og endnu en trafikinformation helt hen i skoven. Toget, REX 95636 kører altså helt til Aarhus og ikke kun til Silkeborg! Og så henviser man fra Arriva til DSB, som er næste tog, men det kører jo ikke i retning mod Silkeborg og Aarhus, men fortsætter fra Herning videre over Vejle til København. Så kan folk stå i Herning og være overladt til sig selv og opslag i Rejseplanen, for Arriva mener øjensynlig, at folk selv må finde frem til næste tog til Silkeborg/Aarhus. Hu-hej, hvor det går.

[01.04.2021]

Vi har her i "logbogen" kunnet konstatere, sort på vidt, at Arriva har alt for mange aflysninger, både dem, som relaterer til materielforhold og dem, som skyldes personaleforhold, men også BDK-forhold, fx sporproblemer, som angives som årsag i ufatteligt mange meldinger vedrørende aflysninger og forsinkelser. Og hvad er et sporproblem, mere konkret? Jo, der kan her eksempelvis være tale om en sporfejl forårsaget af sporskiftefejl på/ved værkstedet eller parkeringssporene, så togsættet har været spærret inde. Og da det netop mest er på Arriva-strækninger, at det nye signalsystem udrulles, er det klart, at effekten er ganske mange aflysninger/forsinkelser pga. signalproblemer. *Se også statistikoplysningerne fra BDK i bilaget med tabeller.* Derfor bør Operatørens trafikinformation også være klar og tydelig samt gennemarbejdet, men her halter det gevaldigt.

Og en kritisk tilkendegivelse vestfra: Så kan det ikke blive værre! Tog 5165 aflyst Esbjerg – Varde, det skal fortsætte som tog 743 til Nr. Nebel, og dette tog kører planmæssigt fra Varde 15.41. Der henvises til næste afgang Fra Esbjerg, som er tog 5171 til Skjern én time senere, men her er ingen forbindelse til Nr. Nebel, - det er der formentlig først en time senere 17.41. Der er intet, som hænger sammen for Arriva, når uregelmæssigheder opstår, folk er fuldstændigt overladt til sig selv.

[29.03.2021]

Jeg har mærket mig, at der har været aflysninger på Vestbanen, Arriva. Og Arrivas informationservice er ikke særlig heldig med disse udformningen af meddelelserne. Meddelelsernes ordlyd afslører, hvordan man disponerer med hensyn til erstatningsbefordring, bus og taxa, når der er aflysninger. Jeg noterer kritik af Arrivas dispositioner på dette punkt: Endnu en aflysning på Vestbanen, hvor man kun informerer om tog 108, på Vestbanen, som er aflyst. Men man er ikke tilstrækkeligt obs på togbrugernes situation: hvordan man kommer videre til Esbjerg, fra Varde, ja det må man selv finde ud af! Utilstrækkelig informationservice, med andre ord. Man skal se på hele forbindelsen fra Nørre Nebel og til Esbjerg og ikke kun fokusere på den aflysningsramte del.

[24.03.2021]

En af mine kontakter har kontaktet Arriva: Som bekendt måtte jeg igen tilskrive Arriva om den manglende oplysning om togets (togbussen) videre befordring fra Varde til Esbjerg. Jeg gjorde i tydelige vendinger Arriva opmærksom på, at togene i køreplanen Esbjerg-Varde – Nr.Nebel er ét tog og skal behandles som sådan ved aflysninger, også når der kun aflyses på delstrækningerne. Det er netop informationen om, at den videre rejse til Esbjerg vil ske med tog 5152, Va. afg. 14.22, der skal oplyses om i trafikinformationen om aflysningen af tog 132.. Da det er Arriva, der er "skadevolderen" pga. aflysningen, kan det ikke være rigtigt, at man selv skal informere sig via Rejseplanen. Svaret fra Arrivas kundeservice var ikke særlig brugbart: Her er så svaret, hvor det tydeligt afspejler, at man ikke forstår noget som helst m.h.t. at informere korrekt:

*Kære XX*

*Tak for din henvendelse. Vi beklager, at toget fra Nr. Nebel til Varde med planlagt afgang kl. 12:56 d. 18.03.2021 blev aflyst. Aflysningen skyldtes materielforhold, og vi indsatte en togbus til Varde. Idet der kørte et tog fra Varde mod Esbjerg kl. 14.22, var det hurtigere for passagererne at tage denne, end at skulle med togbus videre. Idet vi ikke ved hvilken retning vores passagerer skal rejse videre efter aflysningen, kan vi desværre ikke informere om hvordan man bedst fortsætter sin rejse. Vi går i disse situationer ud fra at passagererne vil orientere sig på Rejseplanen.dk eller stationen de kommer til, for at se deres videre rejse.*

*Kontakt Kundeservice – vi hjælper dig gerne*

*Har du spørgsmål til din rejse, er du altid velkommen til at ringe til Kundeservice på telefon 70 80 44 44. Vi sidder klar til at hjælpe alle dage fra kl. 6 til 24.*

*Med venlig hilsen*

*Emilie*

*Kundeservice*

Vi så det samme i går, hvor der intet blev oplyst om hvordan man kom videre fra Silkeborg når man ankom med én af de talrige busser fra Aarhus.

[18.02.2021]

### **Vinterkaos. Arriva aflysninger Jylland torsdag den 18. februar**

Fejl på sporet	Afledte virkninger af fejl på sporet	Materielforhold	Personaleforhold	Sporet er spærret af jordskred
60	6	9	10	3

Tallene refererer til antal aflyste togafgange.

[26.01.2021]

### ***Nedsmeltning på Thybanen***

Thybanen har været og er et smertensbarn hærget som den har været af sporproblemer og signalfejl. Og ikke mindst fravær af personale i førerkabinen. Typisk aflysningsformulering: "Personaleforhold". Tekst i avisartikel 26. januar 2021: Togene kører igen i Thy, Nordjyske.dk, af Morten Kyndby Holm, journalist.

Signalproblemer stoppede togtrafikken hele mandagen og igen tirsdag morgen. THY: Efter tre dage med driftstop på Thybanen kører togene tirsdag igen mellem Struer og Thisted. I weekenden var trafikken planmæssigt indstillet på grund af sporarbejder, mens det mandag var problemer i forbindelse med installeringen af et nyt signalsystem, som tvang togselskabet Arriva til at erstatte togene med busser. Signalsystemet er tidligere blevet installeret på det meste af Thybanen, og mandag skulle det også have været i drift på strækningen mellem Struer og Hvidbjerg. Men ibrugtagningen måtte udskydes på grund af manglende dokumentation fra leverandøren, oplyste Banedanmark.

Også tirsdag morgen måtte to dobbeltture aflyses, den ene mellem Thisted og Snedsted og den anden på hele strækningen. Årsagen var også her signalproblemer. Men herefter er der udsigt til normal drift, oplyser Arriva tirsdag formiddag.

[28.12.2020]

Ja, så kender vi Arriva igen! Og i dag er den da helt gal med en hel stribe aflysninger på jyske Arriva-strækninger. Materielforhold! Jeg undrer mig, hvorfor er der ikke tilstrækkeligt med køreklare togsæt her efter helligdagene?

Arriva har jo overtaget driften på Svendborgbanen. Og det får mig til at spekulere lidt over betegnelsen "Stenstrup-vendinger" - vil det sige, at man skærer de sidste stationer væk på en tur til Svendborg og returnerer fra Stenstrup til Odense? Eller hvad ligger der i det? Og det fik jeg svar på af en togkyndig person: Ja, "Stenstrup-vendinger" er lige nøjagtigt det du selv nævner, idet man ved forsinkelse i retning mod Svendborg, vender på sidste station som er Stenstrup, og kan således afgå til tiden mod Odense. Ikke særlig venligt

over for brugerne, der i de fleste tilfælde enten må vente til næste tog, eller en bestilt bus når den ellers kommer. Fordelen er, at alle øvrige tog i et længere tidsrum ikke påvirkes og kan køre til tiden. DSB brugte det også i stor stil, men pendlerne gjorde via pressen opstand og DSB rettede ind, således det kun var ved signaluorden man benyttede sig af muligheden.

Arriva bruger det også på Tønderbanen, har jeg fået at vide, med vendinger i Bredebro, samt på Vestbanen i Outrup.

[23.12.2020]

Jeg (rådsmedlem Leif Kajberg) udbreder mig som redaktør af Rådet for Bæredygtig Trafiks nyhedsbrev om Arriva i juleudgaven:

[Redaktørens skarpe hjørne: Arriva, igen, igen](#)

*Forud for Arrivas nylige overtagelse af driften på Svendborgbanen blev der i fynske medier skruet op for forventningerne til Arrivas debut som togselskab på Fyn. Og den høje cigarføring var ikke til at age fejl af i formuleringerne i pressemeddelelsen fra selskabet. Togbrugerne, og ikke mindst pendlerne havde skam noget at glæde sig til. Direktør i Arriva Tog Susanne Hejer udtalte selvsikkert, at Arriva har "præsteret en meget høj punktlighed og skabt en tilsvarende høj kundetilfredshed. Den service og høje kvalitet vil vi arbejde benhårdt for at fortsætte med på Svendborgbanen". Arriva lovede også, at de rejsende ville kunne se frem til en masse nye tiltag og produkter. "Vi har en lang række attraktive produkter og billettyper på hylderne, som vi glæder os til at tilbyde de nye rejsende hos Arriva", tilføjede Arrivas togdirektør.*

*Store ord i december. Men holder det mon vand, når hverdagen har indfundet sig. Og er en forbilledlig regularitet og overholdelse af køreplanerne nu også en hyldevare i Arrivas opreklamerede sortiment? I nogle af historierne om Arrivas indtog på Fyn agerer journalisterne åbenlyst forudindtaget og søger indirekte at latterliggøre DSB. Men tjek lige Arrivas præstationer i det jyske, midt og vest, ud, så skal I se løjer, folkens. Undertegnede har i regi af Rådet for Bæredygtig Trafik ført statistik over Arrivas aflysninger og forsinkelser på de jyske strækninger i et par måneders tid nu, og det er sandelig et dystert billede, som tegner sig. Nogle dage er der 10-15 aflysninger, eller mere, på en dag, og det skyldes ikke altid signalproblemer eller fejl på sporet. Nej, typiske årsager eller forklaringer er de lettere kryptiske "Materielforhold" og "Personaleforhold". Altså, man har ikke været i stand til, eller ønsket at etablere en reserve af køreklart materiel og indsættelsesklare lokoførere, som kunne gøre togdriften mere robust. For husk lige, for Arriva er det bundlinjen og scoringen af bonussen, der tæller, hvorfor man kører så stramt som muligt med togpersonale. "Vi henviser til næste togafgang" er en typisk formulering i Arrivas passagermeddelelser. Så kan man se langt efter næste tog. Nå jo, det sker da, at der indsættes en erstatningsbus fra Arrivas side, men rettidigheden er i hvert fald gået fløjten. Så stop uddelingen af roser til Arriva og nedrakningen af DSB! Vi vil i hvert fald fra Rådets side holde et skarpt øje med, hvordan Arriva "performer" på Svendborgbanen og også på den såkaldte "Skrå bane" i Jylland. Her havde selskabet også togpremiere efter køreplansskiftet i december.*

*I en artikel af Mikael Hansen i Kollektiv Trafik Forums maildistribuerede nyhedsbrev den 18. december fremhæves det, at udbudsbetingelserne var markant ændret, da Arriva vandt statens tredje togudbud i december 2018. En lang række detaljerede kvalitetskrav og servicemål var fjernet til fordel for langt større frihedsgrader – og en hård priskonkurrence. Tilbudsprisen var således den afgørende konkurrenceparameter. Og det gav anledning til, at Arriva revurderede en lang række elementer og services i selskabets "markedstilbud". Som led i overgangen til den nye kontrakt, hvor der ikke indgår krav om betjent salg, har man lukket de sidste billetsalgssteder. "De digitale kanaler har i den grad overtaget billetsalget og med Rejsekortet og Arrivas app som de vigtigste [tiltag]. I slutningen af den gamle kontraktperiode har vi haft en gradvis nedtrapning af de betjente salgssteder efter aftale med Transportministeriet," udtaler Thomas Rosendal, projektleder i Arriva Tog. Men hvad med de ældre, hvad med toiletadgang og stationsmiljøet og ordentlige ventefaciliteter (hvor man ikke som på det Arriva-betjente Varde Vest standsningssted skal stå udenfor i silende regn og vente på toget)? Sidstnævnte faciliteter hører ganske vist ikke direkte under Arriva, men det ville jo helt sikkert øge brugervenligheden og trygheden. Se artiklen i "Kollektiv Trafik Forum".*

*Arriva var i en periode et datterselskab ejet af Deutsche Bahn, og Arriva har som togoperatør i Danmark i en periode kunnet trække på goodwill parret med DSB-skepsis hos mere privatiseringslystne borgerlige transportpolitikere. Men pressens folk glemmer eller fravælger ofte den kritiske tilgang og nøjes med at agere mikrofonholdere her. De synes jævnt hen at æde den opskruede propaganda fra Arriva råt. Det samme synes at gælde de ideologiske transportpolitikere af borgerlig observans (Kristian Pihl Lorentzen og Ole Birk Olesen fx).*

*Rådet for Bæredygtig Trafik ønsker alle medlemmer plus følgere på udvidet mailliste en glædelig jul og et godt nytår. Et 2021 i den grønne transportomstillings tegn!*

[19.12.2020]

Faldt i øvrigt over en nyhed i Kollektiv Trafiks Nyhedsbrev i går, om Arriva. Arriva får større "frihedsgrader". Det resulterer dog næppe i bedre regularitet og gennemførelse af køreplansfastlagte afgang i større omfang end hidtil. Nyheden er baseret på interview med en projektleder hos Arriva, der bruger disse intetsigende, indforståede, snakke-uden-om ord, fx "services", "grænseflade", "snitflade" og "opmærksomhedspunkter". Jeg har plukket nogle afsnit ud af den omfangsrige tekst med formuleringer, det tydeligt viser, hvad det er for et kompas, som Arriva anvender i sin drift: Det forretningsmæssige, indtjening og bonus. Kun de elementer, der gavner forretningen ønskes bevaret/videreført. Rene ord for pengene!

*-De nye vilkår betød, at vi i Arriva måtte revurdere en lang række elementer og services i vores markedstilbud, fortæller Thomas Rosendal, projektleder i Arriva Tog. Han forklarer:*

*-Alt er blevet vurderet ud fra et rent forretningsmæssigt kriterium: Gavner et givet element forretningen? Driver det kun omkostninger eller medvirker det til at tiltrække flere passagerer? Gavner det passagertilfredsheden?*

*Thomas Rosendal giver to eksempler: Arriva har besluttet at fastholde at stille WIFI til rådighed for de rejsende i alle tog. Det blev vurderet som en vigtig service for mange passagerer. Modsat er det gået med de betjente salgskontorer. Han siger:*

*-I den tidligere kontrakt forpligtede Arriva sig til at have 10 betjente billetsalg samt før rejsekort blev introduceret på markedet ca. lige så mange agentsalgssteder. I forbindelse med overgangen til den nye kontrakt hvor der ikke er krav om betjent salg har vi lukket de sidste billetsalgssteder. De digitale kanaler har i den grad overtaget billetsalget og det med Rejsekortet og Arrivas app som de vigtigste. I slutningen af den gamle kontraktperiode har vi haft en gradvis nedtrapning af de betjente salgssteder efter aftale med Transportministeriet.*

*-Det er ikke motiverende eller meningsfyldt at arbejde et sted, hvor der bliver længere og længere mellem kunderne, sådan endte det desværre med at blive på flere salgssteder.*

<https://www.kollektivtrafik.dk/ny-togkontrakt-giver-arriva-stoerre-frihedsgrader-paa-nogle-punkter/1680>

[15.12.2020]

Artikel fra Holstebro-Struer dagblad:

Arriva opruster i Struer. <https://dagbladet-holstebro-struer.dk/artikel/arriva-opruster-med-millioninvestering-og-flere-ansatte-i-struer>

Så må vi bare håbe at deres vedligehold og vedligeholdelseskvaliteten bliver bedre. Der er et spørgsmål, som optager mig: ville der være belæg for at konkludere - at nogle af de aflysninger af afgang, men også forsinkelser, som i Arrivas kundeservice-meddelelser begrundes med "Materielforhold", skyldes ringere vedligehold af togmateriellet hos Arriva? Er det simpelt hen sådan, at Arriva i denne slags situationer typisk står og mangler togsæt til en afgang fra Aarhus, Stoholm eller Skjern, fordi togsæt er på værksted? Er "Arriva-flåden" utilstrækkeligt dimensioneret?

Jeg spørger rundt hos kontakter. Og jeg får et svar, jeg viderebringer her: Fakta er, at Arrivas beholdning af togsæt er meget stram i forhold til produktionen, hvilket betyder, at der ved skader eller større reparationer kan opstå akut mangel på køreklare tog. Jeg har tidligere fået oplyst, at mange af de pludseligt opståede aflysninger pga. "materielle fejl" skyldes fejl på det såkaldte STM modul der oversætter ATC-signalerne til det nye ETCS anlæg, der nu er indbygget i alle Arrivas tog.

[14.12.2020]

Hvor spøjst! Interessant, at avisen har fjernet både artikel og kommentar! Men så fik de da læst lektien på avisen og redaktionen!

[13.12.2020]

Jeg spores ind på det fynske. Mere fra TV Fyn. <https://www.tv2fyn.dk/svendborg/nu-styrer-arriva-svendborgbanen-det-betyder-det-pendlerne>

Ja, man har lyttet til pendlerne og sat det sene tog fra Svendborg ind igen. Det var også næsten gratis, idet toget der før var et tomt returløb til Odense, nu er gjort personførende. Udgiften er til at overse: en baneafgift og lidt længere tjenestetid for lokomotivføreren.

Og så bliver jeg gjort opmærksom på en artikel i Fyens Stiftstidende, i hvilken journalisten nærmest gør grin med DSB og håber at Arriva vil gøre det bedre!

<https://fyens.dk/artikel/k%C3%A6re-arriva-pas-p%C3%A5-fuglene-og-husk-br%C3%A6ndstoffet>

Det afføder en spontan digitalkommentar fra min side:

*Hold da op, sikken en omgang varm luft. Hvad har Odense-Stiften gang i? Der er jo ikke fugls føde på den historie. Journalisten kan i hvert fald ikke lide DSB. Det emmer den tynde historie i den grad af! Det er jo uvidenhedens og naivitets triumf. Stiften og dens journalist aner ikke et klap om, hvad de går ind til, når premieredagen er overstået, og hverdagen begynder med læssevis af Arriva-aflysninger. Den tendentiøse historie søger åbenlyst og forudindtaget at latterliggøre DSB, men tjek lige Arrivas præstationer i det jyske, midt og vest, ud, så skal I se løjer, folkens. Jeg har i regi af Rådet for Bæredygtig Trafik ført statistik over Arrivas aflysninger og forsinkelser på de jyske strækninger i et par måneders tid nu, og det er sandelig et dystert billede, som tegner sig. Nogle dage er der 10-15 aflysninger på en dag, og typiske årsager eller forklaringer er "Materielforhold" og "Personaleforhold". Altså, man har ikke været i stand til, eller ønsket at etablere en reserve af køreklart materiel og indsættelsesklare lokoførere, som kunne gøre togdriften mere robust. For husk lige, venner, for Arriva er det bundlinjen og scoringen af bonussen, der tæller, hvorfor man kører så stramt som muligt med togpersonale. "Vi henviser til næste togafgang" er en typisk melding i Arrivas passagermeddelelser. Så kan man se langt efter næste tog. Nå jo, det sker da, at der indsættes en bus fra Arrivas side, men rettidigheden er i hvert fald gået fløjten. Så stop uddelingen af roser til Arriva og nedrakningen af DSB!*

[02.12.2020]

Igen en bunke aflysninger: skinnebrud og derudover et overgravet kabel fra BDK's side. Jeg har fået et hint, et tip om, at der har været interessant stof i TV Midt/vest, et mindre indslag om togaflsninger og problemerne, når tog og lokomotivførere ikke befinder sig de rigtige steder. Her har Arriva det kæmpe problem, at man hverken har reservetog eller mandskab nok, derfor er der også aflysninger her til morgen. Umiddelbart kan man sige: Dette burde havde været bragt i orden hen over natten, om muligt.

<https://www.tv2ostjylland.dk/oestjylland/arriva-ramt-af-to-fejl-paa-en-gang-kostede-stribevis-af-aflysninger>

[01.12.2020]

Hold op hvor er årsagen "Fejl på sporet" nævnt hyppigt i Arrivas informationsmeddelelser til brugerne. Og jeg tænker hver gang, hvad drejer det sig om helt konkret? Hvor er problemet? Jeg har fået en forklaring udefra: "Fejl på sporet" kan f.eks. være et skinnebrud eller en anden hændelse, der betyder at sporet ikke kan eller befares. Men

igen ser det ud til, at Arriva skærer togene væk med "den store kniv", og selv på Aarhus - Langå - Struer får det også konsekvenser.

En sort dag for Arriva, det har væltet ind med aflysninger.

[21.11.2020]

Ikke specielt opmuntrende at læse om reduktionen i togkørselsprogrammet på den nye Arriva-strækning (Vejle-Herning-Struer). Den stensikre effekt er jo, at flere vælger bilen til. Summa summarum: En dårlig operatør, en dårlig køreplan og dårligt materiel samt flere togsift, bliver godt for bilforhandlerne.

[19.11.2020]

På Arrivas hjemmeside fortæller man om den nye togkontrakt. Og naturligvis benyttes lejligheden også til den sædvanlige omgang gloriepudsning med selvpral om høj kvalitet, service og punktlighed. Det er da godt de selv tror på det, i Arriva. Bare sørgeligt at virkeligheden er det modsatte. Og hvad med det helt lavpraktiske: Man hæfter sig ved, at Togselskabet ikke længere trykker køreplaner eller opsætter afgangstider på stationerne, men udelukkende henviser til infoskærme eller billetautomater samt telefon-app m.m. Det går an på BDK-stationerne, men på Vestbanen hvor synliggjort og lettilgængelig information til togbrugerne er en mangelvare, er det en forringelse der vil noget, idet man nok ikke skal forvente, at Sydtrafik vågner op og gør noget med informationsniveauet vedr. køreplaner, afgang m.m. <https://arriva.dk/om-arriva/nyheder/archive/2020/ny-togkontrakt>

Generel meddelelse: Arriva kører igen normalt på strækningen Struer-Thisted fra d. 20.11.2020. Som følge af at regeringen har ophævet de lokale restriktioner for den kollektive trafik i Nordjylland, vil Arriva fra fredag d. 20.11.2020 kører tog efter normal køreplan på strækningen Struer-Thisted. Find tiderne på rejseplanen.dk fra i morgen d.20.11.2020.

[09.11.2020]

Jeg erfarer følgende: Personpåkørsel ved Skanderborg kl. 12.06, og talrige aflysninger/ændringer inden for DSB og Arrivas køreplansprogram og drift. Mens DSB kom i gang igen ved 15.00-tiden og stadig havde mindre forsinkelser i en periode efterfølgende, fortsatte Arriva med at aflyse helt frem til kl. 17.30. Og lokaliteten for den ulykkelige hændelse var mellem Ribe og Esbjerg! Jamen, det er immervæk ganske langt fra Skanderborg! Igen et tydeligt bevis på fraværet af reservetogsæt/personale, og noget tyder også på, at der ikke disponeres aktivt og seriøst med sigte på genopretning af trafikken. Nej, man aflyser bare. En lille refleksion: Gad vide om de inde på Borgen og i Styrelsen er bekendt med denne form for udvist ligegyldighed?



Det her bør virkelig trækkes frem: det faktum at Arriva er så dårlige til at genoprette trafikken, plus at man ikke har ønsket at opbygge denne pool af reservetogsæt og personale i beredskab.

[07.11.2020]

Jeg har haft travlt med at "bogføre" Arriva-aflysninger for fredag, altså i går. Der var mange aflysninger (i 3 timer) på strækningen mellem Esbjerg og Tønder som følge af påkørsel af bil. Intet i JV eller TV syd og heller intet på <http://www.odin.dk/112puls/> om udrykning til påkørsel tog. Men det er – har jeg hørt – ganske normal praksis hos Arriva, at når der sker noget med et tog, så er der efterfølgende aflysninger de næste to – tre timer frem, idet man ikke råder over hverken reservetogsæt eller personale til hurtig opretning af trafikken. Men hvis man nu havde togsæt i beredskab på aftalte lokaliteter og lokoførere "i bagvagt" - altså lidt i lighed med de schweiziske "Dispozüge" - så kunne man måske nøjes med aflysninger på delstræk. Og man ville kunne genoprette normal togdrift hurtigere. Egentlig burde der arbejdes på at få den slags tiltag til konsolidering af togdriften på Arrivas strækninger indskrevet og formaliseret i kontrakten med Arriva. Jævnfør et spørgsmål fra Hyllested (Ø) om reservetog på Svendborgbanen (se nedenfor).

[02.11.2020]

Folketingets nyhedsbrev Mandag 2. november 2020, 14:09 varmer med en række præcise spørgsmål om Arriva og Svendborgbanen op til Selskabets entré og debut i det fynske i december 2020. Det er vel ikke just forventningens glæde, der lyser ud af spørgsmålene, snarere kritiske forudannelser med strejf af mistillid. Her er spørgsmålene med henvisning til besvarelserne:

Endeligt svar på **spørgsmål 750**: Spm. om der i kontrakten med Arriva – som står for at skulle overtage operatøransvaret på Svendborgbanen fra K21 i december 2021 – er taget højde for, at operatøren kan risikere at stå i en situation, hvor der vil være store udgifter til indsættelse af togbusser som følge af signalfejl, til transportministeren. (Henning Hyllested).

Endeligt svar på **spørgsmål 751**: Spm. om ministeren vil opgøre passagerudviklingen over tid særskilt for hver af Arrivas strækninger, til transportministeren. (Henning Hyllested).

Endeligt svar på **spørgsmål 752**: Spm. om, hvilken betydning et reservetog placeret i Svendborg – fremfor i Odense – vil have for regulariteten på Svendborgbanen, til transportministeren. (Henning Hyllested).

Endeligt svar på **spørgsmål 753**: Spm. om, hvilke muligheder der tilbydes passagerer til Svendborg, der som følge af den såkaldte "Stenstrup-finte" ved forsinkelser sættes af i Stenstrup, hvorefter toget returnerer fra Stenstrup til Ringe/Odense, til transportministeren. (Henning Hyllested).

Endeligt svar på spørgsmål **754**: Spm. om ministeren vil levere tabelmateriale over punktlighedsopgørelserne for Svendborgbanen samt udspecificere opgørelserne nærmere, herunder med hensyn til karakteren af forsinkelser og aflysninger samt om der eksempelvis er bestemte tidspunkter på dagen, der er særligt ramt af forsinkelser og aflysninger så som myldretiden m.v., til transportministeren. (Henning Hyllested).

Endeligt svar på spørgsmål **756**: MFU spm. om, hvilke konkrete initiativer ministeren vil tage for at følge op på samrådet om udfordringerne på Svendborgbanen, til transportministeren.

Endeligt svar på spørgsmål **758**: MFU spm. om ministeren vil specificere, hvordan statistikkerne for rettidighed opgøres på Svendborgbanen, herunder blandt andet de nærmere forhold omkring forsinkelser og aflysninger og hvor ofte tog aflyses på dagen, til transportministeren.

Endeligt svar på spørgsmål **759**: MFU spm. om, hvad der får ministeren til udtale, at Svendborgbanen anses som en robust bane, til transportministeren.

Endeligt svar på spørgsmål **760**: MFU spm. om ministeren vil sørge for et eftersyn af køreplanerne for så vidt angår Svendborgbanen, herunder med henblik på at afdække om de nuværende køreplaner er for stramme, til transportministeren.

Spændende og særdeles relevante spørgsmål, stillet af Erling Bonnesen (V) og Henning Hyllested (Ø). Og der er grund til at have disse spørgsmål og Benny Engelbrechts besvarelser i mente og hive dem frem i lyset og inddrage dem i diskussionen af den aktuelle status for Svendborgbanen som Arriva-strækning og i den videre diskussion om Arriva og Arrivas togkørsel i Danmark. Jeg hæfter mig fx ved bilaget til Engelbrechts besvarelse af Hyllesteds spørgsmål nr. 751. Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsen bemærker i indledningen til bilagets opgørelser: Tabellen og grafen nedenfor viser passagertal fra Arrivas automatiske tællesystem fordelt på strækninger fra 2011-2019. Strækningen Varde – Nørre Nebel er opgjort selvstændigt da Arriva betjener strækningen efter kontrakt med Region Syddanmark.

[30.10.2020]

Tog RA 5021 mellem Esbjerg og Ribe, afgang kl. 08:17, er aflyst, får vi at vide. Og der henvises til næste afgang. Aflysningen skyldes, at tog spærre sporet. Også her til morgen vælter det ind med Arriva-aflysninger, siden 6.00 eller tidligere har der stået et togsæt "og spærret sporet" et eller andet sted på Arriva-nettet, men vi får intet at vide om, hvor det spærende tog står, ingen lokalitetsangivelse. Og hvorfor bliver det ikke fjernet? Nu er der gået mindst 3-4 timer. Det kan ikke lade sig gøre, vil de togtekniske forklaringer givetvis lyde. I Schweiz var det ikke sket, her ville man for længst have løst problemet. På denne måde udstiller man togdriftens svagheder, her i DK. På denne måde kan tog ikke blive et for brugerne acceptabelt alternativ til bilen. Forklaringen fik jeg senere fra en kontakt i området: Det var DSB, der var synderen og var skyld i Arrivas aflyste tog. Sent i går aftes rangerede et ER-togsæt ved en fejl ind på Arrivas hensætningsspor på P-risten i Esbjerg. Her er ingen køreledning, så både køreledningen i det "normale spor" og togets

strømaftager blev kraftigt beskadiget, hvorved toget ikke kunne flyttes før der kom hjælpemandskab frem. Dermed blev et antal ARRIVA togsæt indespærret.

Men derfor kunne informationsmeddelelserne jo godt havde været skrevet korrekt.

Og så springer det tydeligt i øjnene: togbusser indsættes ikke konsekvent; på nogle afgange og på nogle strækninger hyres der erstatningsbusser ind, og der ofres en taxa, men ikke på alle. Hvad er kriterierne?

Man burde vel for længst have nedsat en arbejdsgruppe mellem Trafikstyrelsen, Banedanmark og Arriva for at få sådanne problemer gennemdrøftet og udarbejdet løsningsmodeller. Det er i hvert fald mit synspunkt som udenforstående og ikke-togfagkyndig.

[27.10.2020]

Man kan spekulere over det med "Personaleforhold", som formentlig hyppigt skal oversættes til mangel på lokoførere til bestemte afgange. Og her ser vi måske også bagsiden af medaljen i det her "udbudsræs", hvor operatører byder ind på strækninger. Når prisen er budt helt i bund, når det tilbud, der afgives for at score kontrakten, er så lavt som muligt, så går det jo også ud over personaleressourcerne. For når vedligehold, dieselolie og lønninger m.m. stadig er næsten de samme, kan det kun blive på den personalemæssige dimensionering, der kan spares. Det presser togpersonalet, hvilket er lig med ringere arbejdsforhold, som igen giver et større pres i dagligdagen. Derved svækkes også indstillingen til firmaet og viljen til at tage en ekstra tørn, og "lunten" bliver kortere med hensyn til at afvise at træde til og hjælpe togselskabet under pressede forhold, forhold, som det selv er skyld i. At Arriva er presset p.t. på personalefronten – her jeg fået oplyst – skyldes også uddannelse til bestemte togsæt MQ (Desiro togsæt) og strækningsindøvelse på Vejle – Struer, som bliver en del af Arrivas net fra køreplansskiftet d.å. Men det kunne man jo melde ud fra togselskabets side, hvis det er årsagen. Man kunne være mere åben udadtil omkring dette.

[26.10.2020]

En kommentar fra Jylland: Det er Arriva selv, der må punge ud til de talrige erstatningsbusser, de sætter ind i stedet for de aflyste tog, som de selv bærer skylden for. Jeg mener også de hænger på disse busser, når det er BDK der har skylden, som her til morgen, hvor der er flere aflysninger mellem Langå og Aarhus.

Ja, - der er mange "bøffer" i deres trafikinfo. I går var der også en, hvor man oplyste om aflysning mellem Thisted og Struer, men det var altså mellem Struer og Thisted.

Der er også aktivitet på Arrivas Facebook-side, og her kan man også se, at utilfredsheden blomstrer i bedste velgående. De kommende brugere på Svendborgbanen og på Vejle-Struer-banen, har noget at glæde sig til, eller --

[22.10.2020]

Hold da helt op, det har været Store Aflysningsdag på Arrivas strækninger i dag, jeg prøvede sådan løseligt at gøre det op for i dag (indtil videre), men det er ikke helt nemt, når der også er en bloc-aflysninger med generelle aflysninger af togafgange på strækninger. Og igen aflyses der over lange strækninger, selv om sporskiftefejlen kun har været på én station.

Det er da sløjt og uprofessionelt, at man ikke har blot et enkelt togsæt i reserve på den vigtige strækning Aarhus-Viborg. Her kunne man – og det er jo min rygmarvsrefleks – lære af Schweiz! Med deres "Dispozüge", som holder klar til at blive indsat i ekstraordinære og pressede driftssituationer. Men også forstemmende, at der foregår den slags vanvittigt og hjernedødt hærværk som stenkast mod tog. Det er grov kriminalitet.

<https://www.tvmidtvest.dk/viborg/arriva-tog-udsat-haervaerk-sten-kastet-mod-togets-forrude-aflyser-flere-tog>

Og fra en af togiagttagerne i det jyske får jeg følgende kommentar: Som du har set, aflyste man tog 102 fra Oksbøl – Varde på én info, for lidt senere at aflyse tog 5104 Varde – Esbjerg på en anden info. Men det er det samme tog Oksbøl – Esbjerg, men det fatter de åbenbart ikke hos Arriva! Derfor havde én info været nok. Det er usmart at gøre det på denne måde, bare fordi det er to forskellige tognumre, og det er med til at gøre informationen uoverskuelig overfor brugerne.

[20.10.2020]

Jeg har mærket mig, at Arriva i flere informationsmeddelelser her til formiddag har oplyst, at der ikke har kunnet køre tog mellem Varde og Skjern. Der blev indsat togbusser, og som det fremgår af meddelelsernes ordlyd, ville man vende tilbage, når situationen ændrer sig. Det gjorde den ved 16.30 tiden, men her kl. 17.30, er der intet om normal drift igen fra Arrivas side, hvilket er ganske typisk! At man så vælger at aflyse alle tog mellem Varde og Skjern, er under al kritik, idet "fejlen på sporet" hidrørte fra påkørsel af en bom ved overkørslen i Ølgod før stationen. Har jeg fået oplyst fra det jyske. Min kontakt tilføjer: Man kunne faktisk køre tog mellem Varde og Tistrup og Ølgod og Skjern uden problemer, men vælger "selvfølgelig" det letteste, bare at aflyse mellem Varde og Skjern. Igen en typisk Arriva-løsning, hvor man tager mere hensyn til sig selv end tænker på ulemperne for brugerne.

<https://jv.dk/artikel/lastbil-p%C3%A5k%C3%B8rte-bom-tog-mellem-varde-og-skjern-er-aflyst>

[08.10.2020]

Tog RA 5114 mellem Varde og Esbjerg er aflyst. Denne **aflysning mellem Varde og Esbjerg** fik stor betydning for passagererne fra Vestbanen, idet det var toget (Tog 104 på Vestbanen) med de mange uddannelsesrejsende til Esbjerg, der tilsyneladende ikke kunne køre videre og således bare blev henvist til næste forbindelse fra Varde. Et eksempel på at en aflysning mellem Varde og Esbjerg indirekte påvirker Vestbanen negativt.

[12.09.2020]

En sjællandsk lokofører giver sit besyv med om **driftsudsigterne for Arriva for Svendborgbanen efter køreplansskiftet** i december 2020: "Ja og når man så tænker på at Arriva med den nye kontrakt vil få endnu lavere betaling, kan man kun gisne om hvordan det skal gå. Dertil kommer at MQ'erne får længere til værksted, og en MQ er efter min mening et dårligere tog end f.eks. Lint, men da Odenseførerne ikke kan køre Lint, lader det til, at Arriva vil køre videre med MQ'erne på Svendborgbanen".

[11.09.2020]

Jeg får oplyst følgende vestfra: Både i går og her til morgen/formiddag kører det igen elendigt for Arriva med **aflysninger pga. både materiel og personaleforhold**. Vi har dermed endnu engang dokumentation for, at man i Arriva ikke råder over den fornødne buffer af lokomotivførere. Det kører simpelt hen for stramt.

Man skal huske på, at aflysningerne rammer i et område hvor, køreplanen er med time- eller to-timers drift (i weekend), og hvor erstatningsbussen ofte først er fremme samtidig eller senere end næste tog! Brugerne er totalt ligeglade med statistikker og bonusser, hvorimod høj regularitet, som er lig med tog til tiden hver dag, er alfa og omega. Ellers køber man bare bil nr. to til under 100.000 kr.

[03.09.2020]

Og så er den igen gal på **Thybanen** her til morgen!

[26.08.2020]

Der har den sidste tid igen været aflysninger og ustabil drift på Thybanen. Og Nordjyske er vågnet op (en låst artikel): <https://nordjyske.dk/nyheder/thisted/thybanen-arriva-fortsat-plaget-af-aflysninger/9ad8310c-ed76-4f2a-9229-c8298a6349d0>

"10 gange fra fredag til mandag, og én gang onsdag, måtte kunderne hos Arriva kigge forgæves efter toget på Thybanen", skriver avisen.

[24.08.2020]

Artikel i Jyskevestkysten Esbjerg med overskriften "De døde myg og bureaukratiet på Ribes banegård". Avisens resumé: "Det kan blive en lang og udfordrende proces, hvis der skal ske fornyelse på Ribes slidte og triste banegård. JyskeVestkysten kiggede nærmere på de mange instanser, der er involveret i at passe Ribes banegård, efter en læser henvendte sig om beskidte billetautomater i en coronatid". Meget tankevækkende artikel. Den strejfer et centralt element i, hvad man kunne kalde den danske jernbanesyge, at der som følge af ansvarsspredning og abekastning ikke bliver gjort noget ved helt basale togservice- og togbrugerrelevante problemstillinger som fx toiletter og ventesalsforhold.

[22.08.2020]

Mange avisskriverier om Svendborgbanen:

Fyens Stiftstidende 2020-08-11 - Arriva er ' kede af', at nye signaler ikke er blevet prioriteret på Svendborgbanen.pdf

Fyns Amts Avis 2020-08-12 - Pendlere til politikere - Få styr på det her.pdf

Fyns Amts Avis 2020-08-15 - Transportminister afviser at prioritere Svendborgbanen i udrulningen af nyt signalsystem.pdf

Fyns Amts Avis 2020-08-16 - Svendborgbanen - Fra mønsterbane til pendlernes mareridt.pdf

Fyns Amts Avis 2020-08-16 - Svendborgbanen - Hån mod pendlere! (læserbrev).pdf

Fyens Stiftstidende 2020-08-10 - Lange udsigter til nye signaler på Svendborgbanen.pdf

[12.08.2020]

Avisartikel om Arrivas overtagelse af Svendborgbanen. Interview med direktøren for Arriva Tog, Susanne Hejer om signalproblemerne på banen. Citat: "Signalproblemer er skyld i 40 procent af forsinkelserne og aflysningerne på banen, og da Arriva bød ind på strækningen var det med udsigt til nye signaler allerede året efter overtagelse. Nu er planerne udskudt på ubestemt tid". I dag, i juli 2021, hvor Arriva står for driften på Svendborgbanen, er der læssevis af aflysninger bl.a. pga. signalproblemer. Så pendlere fik ikke et bedre togtilbud end det, DSB præsterede. <https://fyens.dk/artikel/arriva-vi-er-selv%C3%B8lgelig-ke-de-af-at-det-nye-signalsystem-ikke-er-blevet-prioriteret>

[20.07.2020]

Denne dag igen adskillige aflysninger pga. materiel- og personaleforhold.

[12.06.2020]

Så vågnede pressen omsider op. Nordjyske Stiftstidende Thy-Mors bragte en artikel med overskriften "Masser af aflyste tog på Thybanen". "USTABILT: Siden slutningen af februar er over 90 togafgange blevet alyst på strækningen mellem Struer og Thisted". Citat fra artiklen: "Der har altid været aflyste tog. Men i den seneste periode har der været en klar stigning, fortæller Annette Ravn, som abonnerer på Arrivas mailservice om uregelmæssigheder i driften, fordi hendes datter, der går i gymnasiet i Struer, er fast kunde på strækningen mellem Sjørring og Struer". "Datteren er i øvrigt ikke en lige så fast kunde hos Arriva, som hun har været. For hun har nu fået kørekort og kører selv til og fra skole, når det kan lade sig gøre at låne en bil".

Og det er jo præcist, hvad der sker, uregelmæssighederne sætter ekstra gang i passagerafvandringen, og folk køber egen bil. De dårlige effekter af drifts- og infrastrukturproblemer hos Arriva og BDK i forening er en kras og passageruvenlig cocktail.

Også i dag, 12. juni, har der været både aflysninger og forsinkelser på Thybanen og øvrige Arriva-strækninger, bl.a. Vestbanen.

[23.05.2020]

Det er ikke for meget sagt, at Thybanen mishandles. Og man kan undre sig over, at der hverken er brokkerier fra passagerer eller bevågenhed fra pressens side over Arriva og Banedanmarks elendigheder. Her i maj har der været mange uregelmæssigheder og aflysninger. Der har været både personel- materiel- og ERTMS-specifikke forhold, der har gjort sig gældende, men tavsheden har rådet.

I sidste uge var der et skinnebrud ved Oddesundbroen om morgenen, og resten af dagen var alle tog på banen aflyst.

Nogle, følger udviklingen på denne strækning, udtaler, at det virker som om, at denne bane ikke prioriteres ret højt nogen steder, hvilket er skandaløst, idet en togbus er utrolig lang tid om turen, når den skal ind til alle stationer og trinbrætter.

[22.05.2020]

Helt tosset situation på Thybanen. Se oversigten over aflysninger [vedhæftede fil ar22.JPG skal indsættes her, i mappen Vedhæftede filer,

RØD markering = personaleforhold. BLÅ markering = BDK forhold (tekniske problemer med ERTMS). Ingen markering: her er alle aflyste togafgange begrundet med materielforhold.

Svendborgbanen og Vejle – Struerbanens brugere/pendlere har noget at "glæde sig til"!

[19.01.2020]

Fra en af mine kontakter har jeg modtaget denne oversigt over aflysninger hos Arriva. Igen (17. januar) mange aflysninger (materielle fejl og hæværk) hos det selskab, som en del transportpolitikere er så glade for. Tilsyneladende er man så dårligt kørende i Arriva, at der ikke findes noget reservemateriel, men der må foretages aflysninger, indtil materiellet atter er køreklart. Det skal tilføjes, at der efterhånden er ugentlige aflysninger på Vestbanen uden at nogen foretager sig noget.

[22.11.2019]

Arriva-aflyste togafgange den 21. og den 22. november, status fredag 16.40. Det er på nær to tog med materielforhold, udelukkende personaleforhold der er skyld i aflysningerne.

[19.11.2019]

Jamen, det kører ad Pommern til for dette tyskejede togselskab. Her ses alle deres forsinkelser og aflysninger 14. - 18 nov. Årsagerne er udelukkende materielle fejl eller manglende personale. Det er virkelig anskuelsesundervisning. Utroligt, at ingen politikere kan se at dette er rivende galt. Det er tovligt, det her; det er udliciteringens og udbudsrundernes pris, men sådan går det, når ideologi bliver pejlemærket, og hvorfor skal togdriften have så ringe økonomiske vilkår? Så vil der jo blive skåret på lokoførerne, og vi kan forvente mange aflysninger på grund af personalemangel etc.

[03.10.2019]

Har modtaget lidt flere detaljer om aflysningen på Vestbanen. Der manglede information om returløbet fra Nr. Nebel, der selvsagt også måtte være aflyst, når intet tog kom frem til denne slutstation. Med andre ord ingen info om aflysning eller indsat bus !!

Det var også galt med manglende info på Thybanen, idet man aflyste et tog fra Struer til Thisted pga. personaleforhold, men man spejdede som passager forgæves efter info om det tilsvarende for returløbet fra Thisted til Struer !!

Jeg brokkede mig i øvrigt, denne dag, til Arriva, sendte dem en Facebook-besked. Og modtog svar:

*Hej Leif*

*Tak for din besked.*

*Jeg beklager, at informationen ikke har været tydelig! Tog 5167 kl. 15.50, som blev aflyst mellem Esbjerg og Varde, fortsætter normalt hele vejen til Nørre Nebel. Toget fra Varde til Nørre Nebel kørte planmæssigt.*

*Passagerne blev henvist til at tage næste togafgang, men da næste afgang kun kørte til Varde, blev der indsat en togbus til at køre fra Varde til Nørre Nebel. Bussen kørte fra Varde kl. 17.00, så det passede med togets ankomst.*

*Jeg giver dig ret i, at beskeden godt kunne have været formuleret bedre. Det er noteret internt, så vi forhåbentlig undgår utydelig information fremover.*

*Rigtig god dag.*

*De bedste hilsner*

*Peter, Arriva*

[30.09.2019]

Noterer, at Arriva har her til morgen/formiddag haft massive aflysninger, alle pga. materielforhold eller afledte virkninger af materielforhold (fordi man ikke har nok køreklare tog). Vedr. tog 108 på Vestbanen, så lykkedes det til sidst at finde en bus der ville køre fra Nr. Nebel ca. 50 min. efter togets normale afgangstid !!

[02.07.2019]

Her et indslag fra TV Syd i går aftes:

<https://www.tvsyd.dk/nyheder/01-07-2019/1930/transportministeren-besoger-togvaerksted-nyt-signalsystem-skal-give-faerre?autoplay=1#player>

Ja! – nu har Arriva 29 tog klar og snart kan de luftes på Thybanen, som bliver næste strækning med ERTMS. Det er fint at fortælle om de færre forsinkelser, men man “glemte” at fortælle om personaleforholdene, hvor man her til morgen har flere aflysninger pga. dette ikke ukendte forhold hos Arriva.

[12.06.2019]



På Tønder station. Har lejet en bylejlighed i Tønders gamle bycentrum, tre dages ophold. Vi slog naturligvis også et slag forbi stationen og fandt Arrivas informationsskærm på perron 1 i en noget bedrøvelig hærværkstilstand. Gad vidst om der kunne præsenteres passagerinformation på mere traditionel vis foran banegården. Et ældre digt af Johannes Buchholtz randt mig i hu. Et indledningsvers herfra:

*Danske Jernbanemænd,  
med funklende Huer paa Sned  
satte besluttet en Stige til  
og tog de tyske Skilte ned.*

Disse infoskærme blev opsat på alle Arrivas standsningssteder (dog ikke på Vestbanen) et par år efter den første overtagelse af driften i Midt- og Vestjylland.

Det skulle, sådan var intentionen, være smart og moderne i forhold til DSB, hvor der på de små stationer på DSB-strækninger ikke var andet end en simpel afgangstavle.

Men som med så meget andet hos Arriva, skulle man ved brugen modtage en masse reklamestof, ligesom skærmene heller ikke blev vedligeholdt, og efterhånden skal man lede længe efter infoskærme på Arriva-standsningssteder, som fungerer. Nu står de så bare og forfalder og giver et dårligt indtryk når man kommer til stationen.

[16.05.2019]

Jeg har sendt en lang mail med kritik af Arriva til Jens Boe Jacobsen, Business Development Director, Arriva Danmark A/S. Hans PowerPoint-slides fra trafikkonferencen med diverse underfundige bemærkninger og halvkvædede viser og hib irriterer mig.

[15.05.2019]

PowerPoint-præsentationen taler sit tydelige sprog om Arrivas fortræffeligheder og den komplekse omverden, som selskabet må navigere i -- Selvforherligelse for fuld udblæsning, de andre aktører er langsomme i optrækket og tunge at danse med. Og ja, der stikkes da ikke noget under stolen her, bundlinje og indtjening, det er, hvad det drejer sig om, og jeg synes jo nok, at der er nogle skæverter og nogle ret enøjede og malplacerede hib til VLTJ -- samtidig udstilles en ret entydig mangel på engagement i og opmærksomhed vedr. betjeningsområderne og disses målgrupper, rent trafikalt. Noget Martha Vrists selskab og NJ fx er meget bedre til.

[01.05.2019]

Udsnit af en mail, jeg sendte til journalist Robin Ettinger-Erichsen, TV midtvest: "I januar-februar kørte Arriva rigtig skidt med næsten dagligt forekommende aflysninger på grund af materielle fejl og Banedanmark-påførte problemer med fejl på fjernstyring. I andre tilfælde var det fx et overgravet kabel, som fremkaldte ærgrelser og skabte irritation hos pendlere, noget man måske ikke direkte kan laste Arriva for, men dog en hændelse som øger frustrationen hos togbrugerne.

Arriva skal fremover overtage kørslen på Svendborgbanen og tillige stå for mange afgangene på Struerbanen (i december 2020), hvordan mon det vil gå? Hvis man ser på de hidtidige driftserfaringer fra Arrivas side i Midt- og Vestjylland, lover det afgjort ikke godt.

Denne lejlighedsvist sejlende togdrift hos Arriva og baggrunden for den har TV midtvest generelt meget lidt fokus på. Og man skal bestemt ikke tage Arrivas afvisninger og henvisninger til overfladiske rettidighedsstatistikker for gode varer, den der med at 98% af afgangene er rettidige og i den dur. Næh, denne form for kommunikationschef-statistik afspejler ikke antallet af aflyste tog.

Arriva er en række V-politikers og transportministeren Ole Boles kæledægge, og medens DSB er i medierne hvert andet øjeblik med udbasunering af dårligdomme og negative vurderinger, hører vi næsten ingen ting om Arriva. Togselskabet undgår behændigt mediernes projektørlys i Midt- og Vestjylland. Man går under radaren, og offentligheden bibringes fejlagtigt det indtryk, at det bare kører for Arriva. Men det er et glansbillede, som der slet ikke er dækning for i virkeligheden. En myte, der bør punkteres. Lidt kritisk journalistik i den her sag burde være lige så eftertragtet som regn over det knastørre midtjyske agerland”.

[29.04.2019]

Hvordan tackler Arriva uregelmæssigheder? Arriva havde kl. ca. 10.00 en personpåkørsel i Tarm, som betød, at togangen mellem Skjern og Varde blev stoppet ! (man kunne have nøjedes med Skjern – Ølgod !).

Det resulterede også i en aflyst omgang Varde – Nr. Nebel – Varde kl. 11.09 – 12.49, samt delaflysning Outrup – Nr. Nebel – Outrup kl. 14.44 – 15.11 (for at rette op på forsinkelse!) med henvisning til næste tog.

Det var afledte virkninger efter personpåkørsel, og det udstiller samtidig, hvor elendigt Arriva er bestykket med hensyn til togsæt og personale, og hvor dårlige man er til at disponere, så snart der indtræffer en hændelse.

I påsken havde man et nedbrud mellem Skanderborg og Silkeborg, som resulterede i flere aflyste tog helt til/fra Skjern pga. afledte virkninger efter materielforhold.

Det virkede faktisk som om man slet ikke ønskede at få gang i togene igen, for jeg er af vidende folk blevet oplyst om, at der altså forefindes materiel i både Skjern og Herning, og man må vel formode der findes en reservetur til dækning.

Og elendigheden fortsætter med aflysning Struer - Thisted kl. ca. 16.00. Det drejer sig stadig om afledte virkninger efter personpåkørsel.

[08.02.2019]

Man må konstatere, at Arriva kører skidt p.t., næsten daglige aflysninger pga. materielle fejl og BDK-relaterede forhold med fejl på fjernstyring, eller som det skete for nogle dage siden, et overgravet kabel. Vejle – Struer og Svendborgbanen har noget at glæde sig til fra december 2020. <https://www.aoh.dk/artikel/igen-igen-tog-aflyst-mellem-herning-og-aarhus?related=text>

[11.12.2018]

På trods af de mange aflysninger har Transport-, Bygnings- og Boligministeriet i torsdags besluttet, at Arriva skal fortsætte med at køre de Midt- og Vestjyske togstrækninger. Arriva vinder dermed kontrakten om togtrafikken for tredje gang i træk. Og med to nye strækninger i kurven. I den nye kontrakt vinder Arriva to nye strækninger til den eksisterende togtrafik, og Arriva vil derfor fremover også køre tog på Odense-Svendborg og Vejle-Struer-strækningerne, der i dag drives af DSB. Til gengæld overtager Midtjyske Jernbaner i Region Midtjylland Holstebro-Skjern-strækningen. Samlet set betyder det, at Arriva øger køreplanskilometerne med ca. en tredjedel. I den nye kontraktperiode fortsætter Arriva med at køre med de velkendte grønne Lint-tog. Til at servicere de nye strækninger overtager Arriva derudover 20 Desiro-tog fra Staten og DSB. Den nye kontrakt træder i kraft i december 2020 og løber frem til 2028 med mulighed for to års forlængelse.

[07.12.2018]

Så starter vi dagen med en gang Arriva-selvros efter gårdagens tildeling af udbuddet

<https://arriva.dk/om-arriva/nyheder/archive/2018/arriva-genvinder-togtrafikken>

[06.12.2018]

Ikke alle togkontakter jubler over, at Arriva skal fortsætte, og endda på flere strækninger.

<https://www.trm.dk/da/nyheder/2018/arriva-skal-staa-for-togtrafikken-i-midt-og-vestjylland-og-paa-svendborgbanen>

Det bliver mere end spændende, hvordan Arriva vil håndtere Svendborgbanen med værksteder i Varde og Struer. Man kunne godt forestille sig, at vil blive en hel del materielkørsler på den i forvejen tungt belastede jernbanestrækning over Fyn.

[22.11.2018]

Desværre går det den modsatte vej herhjemme med Arriva, service forringes. I flere år har der været gratis cykelmedtagning i Arrivas tog uden for myldretiden, som ganske vist har været lidt svært at finde ud af hvornår er. Nu er det blevet nemmere, for nu skal man betale 25 kr. hver gang – ofte en fordobling af taksten ved kortere afstande. Det opleves som om, at Arriva går i den forkerte retning. Kunne det mon være en sag for Cyklistforbundet? Arrivas tog fungerer i mange henseende som S-togene i hovedstadsområdet.

[08.10.2018?]

Melding vestfra: Arriva fik beskadiget et togsæt i går, 7. oktober, i forbindelse med en påkørsel af en bil i Rønbjerg ved Skive. Det gav store forsinkelser og aflysninger på dele af deres net, idet man tilsyneladende kører løb og personaleforbrug meget stramt. Her til morgen er der igen flere aflysninger (6 tog) og store forsinkelser pga. materielle fejl. Men oplysninger om denne type elendigheder videregives tilsyneladende ikke i pressen.

[02.10.2018?]

Hver fjerde syd- og sønderjyske passager bøvlér med forsinkede tog. DSB ærgre sig over, at man ikke kan aflevere passagererne til tiden, men sender aben videre til Banedanmark. Banedanmark erkender sit ansvar.

<https://www.jv.dk/regionalt/Hver-fjerde-syd-og-soenderjyske-passager-boevler-med-forsinkede-tog/artikel/2647794>

Når man så har læst artiklen, og trods alt glædet sig over at DSB for en gangs skyld tager bladet fra munden og spanker BDK for deres utallige fejl og mangler, melder spørgsmålet sig: hvorfor er er ikke er de samme problemer på de strækninger, hvor Arriva kører? – for det er der nemlig. Der er BDK-fejl, men der er så sandelig også Arriva-relaterede materielle fejl og personaleforhold – men som sædvanlig ikke et ondt ord i pressen om dette firma, “der kører virkelig fremragende”.

Fra en af vores togkyndige kontakter i Jylland har vi modtaget en statistik-oversigt over aflysninger og forsinkelser for september måned hos togoperatøren Arriva med angivelse af BDK-specifikke årsager og Arriva-relaterede årsager (materielle forhold).

Tog 5470 mellem Viborg og Rødkærsbro er delaflyst	Arriva	28-09-2018 17:32
Tog 5471 mellem Rødkærsbro og Viborg er aflyst	Arriva	28-09-2018 17:29
Tog 5452 mellem Viborg og Rødkærsbro er aflyst	Arriva	28-09-2018 14:39
Tog 5453 mellem Rødkærsbro og Viborg er aflyst	Arriva	28-09-2018 14:31
Tog 5217 mellem Skjern og Struer er forsinket	Arriva	26-09-2018 09:36
Tog 5218 mellem Struer og Holsterbro er aflyst	Arriva	26-09-2018 07:54
Tog 5207 mellem Skjern og Struer er forsinket	Arriva	26-09-2018 07:18
Tog 5463 mellem Aarhus H og Struer er forsinket	Arriva	24-09-2018 15:21
Tog 5180 mellem Skjern og Esbjerg er forsinket	Arriva	21-09-2018 19:30
Tog RA 5470 mellem Viborg og Aarhus H er aflyst	Arriva	21-09-2018 16:33
Tog RA 5464 mellem Viborg og Aarhus H er aflyst	Arriva	21-09-2018 15:44
Tog RA 5554 mellem Thisted og Struer er aflyst	Arriva	21-09-2018 15:39
Tog RA 5465 mellem Aarhus H og Viborg er aflyst	Arriva	21-09-2018 15:38
Tog RA 5553 mellem Struer og Thisted er aflyst	Arriva	21-09-2018 15:04
Tog RA 5542 mellem Thisted og Struer er aflyst	Arriva	21-09-2018 14:24
Tog 5452 mellem Viborg og Aarhus H er aflyst	Arriva	21-09-2018 14:12
Tog RA 5457 mellem Aarhus H og Struer er aflyst	Arriva	21-09-2018 13:22
Tog 5453 mellem Aarhus H og Viborg er aflyst	Arriva	21-09-2018 13:09
Tog 5445 mellem Viborg og Stoholm er aflyst	Arriva	21-09-2018 13:01
Tog 5444 mellem Stoholm og Viborg er aflyst	Arriva	21-09-2018 12:47
Tog 5345 mellem Silkeborg og Herning er forsinket	Arriva	19-09-2018 13:06
Tog 5241 mellem Skjern og Ringkøbing er aflyst	Arriva	14-09-2018 12:18
Tog 5230 mellem Ringkøbing og Skjern er aflyst	Arriva	14-09-2018 11:58
Togene kører igen mellem Vinderup og Struer	Arriva	12-09-2018 11:18
Tog RA 5400 mellem Viborg og Aarhus H er aflyst	Arriva	12-09-2018 04:34
Arriva kan onsdag d.12-09-2018 frem til kl. 11:20, ikke køre tog mellem Struer og Vinderup.	Arriva	11-09-2018 21:57
Arriva kan ikke køre tog mellem Struer og Vinderup resten af dagen/aftenen	Arriva	11-09-2018 14:57
Tog 5460 mellem Struer og Skive er aflyst	Arriva	11-09-2018 14:41
Tog 5356 mellem Herning og Hammerum er aflyst	Arriva	11-09-2018 13:55
Tog 5453 mellem Aarhus H og Viborg er aflyst	Arriva	11-09-2018 13:46
Tog 5445 mellem Skive og Struer er aflyst	Arriva	11-09-2018 13:11
Tog RA 5338 mellem Silkeborg og Aarhus er forsinket	Arriva	11-09-2018 12:20
Tog 5344 mellem Herning og Hammerum er aflyst	Arriva	11-09-2018 11:31
Tog 5332 mellem Herning og Aarhus H er aflyst	Arriva	11-09-2018 10:36
Tog 5324 mellem Herning og Aarhus H er forsinket	Arriva	11-09-2018 09:43
Togene mellem Langå og Struer kører igen.	Arriva	07-09-2018 16:21
Tog 5465 mellem Langå og Viborg er aflyst	Arriva	07-09-2018 16:08
Tog 5435 mellem Langå og Struer er aflyst	Arriva	07-09-2018 11:01
Tog 5430 mellem Viborg og Langå er aflyst	Arriva	07-09-2018 10:50
Tog 5424/5426 mellem Ulstrup og Langå er aflyst	Arriva	07-09-2018 10:33
Togene mellem Langå og Struer holder stille	Arriva	07-09-2018 10:23
Opdatering vedr. tog 5380 mellem Herning og Aarhus H	Arriva	05-09-2018 18:06

Tog RA 5128 mellem Varde og Esbjerg er aflyst	Arriva	01-10-2018 07:44
Tog 5191 mellem Varde og Skjern er forsinket	Arriva	30-09-2018 20:27
Tog 5607 mellem Herning og Skjern er forsinket	Arriva	30-09-2018 08:24
Tog 5560 mellem Thisted og Struer er forsinket	Arriva	27-09-2018 19:40
Tog 5571 mellem Struer og Thisted er forsinket	Arriva	27-09-2018 19:30
Tog RA 5068 mellem Tønder og Esbjerg er aflyst	Arriva	27-09-2018 17:04
Tog 5164 mellem Varde og Esbjerg er forsinket	Arriva	27-09-2018 15:53
Tog RA 5057 mellem Esbjerg og Tønder er aflyst	Arriva	27-09-2018 15:33
Tog RA 5410 mellem Viborg og Aarhus H er forsinket	Arriva	25-09-2018 06:50
Tog 5167 mellem Esbjerg og Varde er aflyst	Arriva	20-09-2018 15:27
Rettelse til tidligere information vedr. tog RA 5052 mellem Tønder og Esbjerg	Arriva	20-09-2018 15:02
Tog RA 5052 mellem Tønder og Esbjerg er aflyst	Arriva	20-09-2018 14:04
Tog RA 5042 mellem Ribe og Gredstedbro er aflyst	Arriva	20-09-2018 14:04
Tog RA 5039 mellem Ribe og Tønder er aflyst	Arriva	20-09-2018 14:02
Tog RA 5242 mellem Hjerm og Skjern er forsinket	Arriva	20-09-2018 13:33
Tog RA 5308 mellem Herning og Aarhus H er forsinket	Arriva	19-09-2018 06:34
Tog 5015 mellem Esbjerg og Tønder er forsinket	Arriva	16-09-2018 08:05
Tog 5186 mellem Varde og Esbjerg er forsinket	Arriva	13-09-2018 22:01
Tog RA 5413 mellem Ulstrup og Struer er forsinket	Arriva	13-09-2018 07:18
Tog 5413 mellem Aarhus H og Vinderup kører den 12-09-2018 med et togsæt	Arriva	12-09-2018 06:26
Tog RA 5476 mellem Vinderup og Aarhus H er aflyst	Arriva	11-09-2018 16:06
Tog RA 5469 mellem Aarhus H og Vinderup er aflyst	Arriva	11-09-2018 16:02
Tog 5308 mellem Herning og Aarhus H kører i dag kun med et togsæt	Arriva	07-09-2018 06:37
Tog 5405 mellem Århus og Struer er forsinket	Arriva	06-09-2018 06:07
Tog 5327 mellem Aarhus H og Silkeborg er aflyst	Arriva	05-09-2018 08:25
Tog 5314 mellem Silkeborg og Aarhus H er forsinket	Arriva	05-09-2018 08:14
Tog 5313 mellem Silkeborg og Herning er aflyst	Arriva	05-09-2018 07:58
Tog 5312 mellem Silkeborg og Aarhus H er aflyst	Arriva	05-09-2018 07:52
Tog 5370 mellem Skjern og Herning er aflyst	Arriva	04-09-2018 15:25
Tog 5361 mellem Silkeborg og Herning er aflyst	Arriva	04-09-2018 14:56
Tog 5357 mellem Silkeborg og Hammerum er aflyst	Arriva	04-09-2018 14:54
Rettelse til tidligere information vedr. tog 5356 mellem Herning og Aarhus H	Arriva	04-09-2018 14:46
Tog 5356 mellem Herning og Aarhus H er aflyst	Arriva	04-09-2018 14:43
Tog 5153 mellem Varde og Skjern er aflyst	Arriva	04-09-2018 14:09
Tog 5158 mellem Skjern og Varde er aflyst	Arriva	04-09-2018 14:05
Rettelse til tidligere information vedr. tog RA 5352 mellem Skjern og Herning	Arriva	04-09-2018 13:23
Tog RA 5354 mellem Herning og Skjern er aflyst	Arriva	04-09-2018 13:18
Tog RA 5352 mellem Skjern og Herning er aflyst	Arriva	04-09-2018 13:17
Forsinkelser mellem Aarhus H og Herning	Arriva	04-09-2018 12:45
Arriva kan i øjeblikket ikke køre tog mellem Bording og Ikast, grundet nedbrudt tog på strækningen.	Arriva	04-09-2018 12:39
Tog 5330 mellem Herning og Aarhus H er aflyst	Arriva	04-09-2018 08:42
Tog RA 5007 mellem Ribe og Tønder er forsinket	Arriva	04-09-2018 07:07

[21.08.2018?]

Jørn Broch kritiserer DSB og BDK i en leder på JV.DK ("Togdriften er i et kapløb med tiden"). Vi har fået en kritisk bemærkning herom vestfra: I dagens JV behandler lederen jernbanen, men kun DSB og BDK. Det er stærkt bekymrende, at Arriva igen går fri, med alle de aflysninger/forsinkelser, der næsten daglig er en realitet på ARRIVA's strækninger.

Jeg bliver informeret om, at Arriva endnu engang præsterer en problematisk togdrift. Der, hvor det p.t. her i august, virkelig er galt fat, er materielle fejl og manglende togsæt. På dette tidspunkt, her i august, er der optalt 30 aflyste, eller forsinkede tog over 15 minutter.

Det afføder en digital kommentar fra min side:

*Men hvad med det "private" togselskab Arriva, der befarer togstrækninger i Midt- og Vestjylland. Her genbesætter man en stilling som Public Affairs Manager. Det er klart nok også en form for bullshit-arbejde. Man skulle ellers tro, at togselskabet Arriva havde forstået, at det er i værkstederne og i den daglige afvikling af togdriften på strækningerne, der skal sættes ind. Men nej, man bruger flot penge på en medarbejder til public affairs, hvad der så ligger i det. Måske var det bedre at hyre et par ekstra lokoførere -- men selvfølgelig, så har man en akademiker, der kan færdes på de bonede gulve, på Borgen*

*bl.a. og i ministeriet, og fortælle transportminister Ole Birk Olesen om, hvor fantastisk godt det går med regularitet og rettidighedsprocenter i den regionale togdrift i Midt- og Vestjylland. Og han vil jo elske det, transportministeren, da det det jo passer vældig godt ind i hans ideologiske univers.*

[02.08.2018]

Måske man skulle bruge kræfterne på ansættelse af "rigtige jernbanefolk", i stedet for denne kommunikationsfidus, der sikkert intet aner om jernbaneforhold.

[05.07.2018]

Arriva og Ole Birk Olesen på Arriva-værkstedsbesøg. Hold da op en gang sludder. Det fik mig til at fare i tasterne for at give udtryk for min irritation. Nedenfor er hvad jeg skrev i en mail (her til morgen) til to medarbejdere, der har med kommunikation mv. at gøre i Selskabet. De bliver muligvis lidt forskrækkede, de to damer.

*Hej med jer,*

*Det var dog en vældig positiv opmærksomhed, som transportministeren betænkte Arrivas værksteder med før Sankt Hans. Den ideologisk forudindtagede næsten logrende transportminister udtrykker ifølge den medierettede omtale, man fra Arrivas side har fabrikeret – og som jeg efterfølgende er blevet opmærksom på – stor interesse for Arriva-togsættenes vedligeholdelse på værkstedet, ligesom han, i hvert fald ifølge referatet, var imponeret over kvaliteten og vedligeholdelsesprocessen på togværkstedet.*

*Den überpositive beskrivelse af Arrivas værksteds-performance står i skærende kontrast til alt det bøvl og alle de uregelmæssigheder, vi oplevede sidste år, og også foregående år i øvrigt, med aflysninger af Arriva-togafgange af diverse årsager, personalemangel, tekniske problemer med togsæt, you name it.*

*Gad vidst, hvad man får i hyre for at formulere en så lobhudlende (tysk ord) beskrivelse af et ministerbesøg. Det er næsten som i det tidligere Sovjet.*

*Hvordan det rimer sammen med de faktiske forhold får stå hen i det uvisse.*

*Man kan ikke lade være med at udtrykke en stille undren over, at Arriva har så mange forsinkelser/aflysninger pga. materielforhold, når de nu er så topprofessionelle hos selskabet! Man kan i hvert fald konstatere, at både OBO, altså ministeren, og Arriva som togselskab formår at give offentligheden og togbrugerne et noget fordrejet billede af virkeligheden.*

[03.07.2018]

En bemærkning fra en ekstern kontakt: Blot en konstatering af, at både OBO [Ole Birk Olesen] og Arriva formår at give befolkningen et meget falsk billede af virkeligheden. Underligt i øvrigt, og lidt af et paradoks, at Arriva har så mange forsinkelser/aflysninger pga. materielforhold, når de nu er så topprofessionelle!

<https://arriva.dk/om-arriva/nyheder/archive/2018/ministerbesoeg-i-struer>

[11.05.2018]

Læste med tydelig irritation en avisartikel (JV) om Arriva om det nye signalsystem. Det er en noget skævvredet fremstilling, der gives af det nye signalsystem i en helt ukritisk,

mikrofonholderagtig og meget rygklappende artikel, der helt friholder Arriva for kritik. Helt glemt eller bevidst overset er de mange aflysninger i sommerperioden sidste år på grund af mangel på lokoførere plus daglige materielproblemer. Det er en bekvem afledningsmanøvre for Arriva, idet man kan føre fokus over på det nye digitaliserede signalsystem og dets forventede kapacitet for reduktion af forsinkelser (i fremtiden, om nogle år) samtidig med, at man er totalt tavs om egne mangelfulde præstationer på banen og interne problemer med håndtering af materiel og med at leve op til en acceptabel servicering af togbrugerne på strækningerne.

[08.05.2018]

Kommentar udefra: Når journalisten så intet forstår omkring det nye signalsystem og projektlederen ved Arriva taler om noget andet, godt blandet sammen af en pressemeddelelse fra BDK, får man en avisartikel som denne, der blot fortæller, at det Lint-togsæt der har fået installeret ETCS udstyr (med STM boks der aflæser det nuværende ATC system) fungerer ganske udmærket. Arriva har absolut ikke udviklet noget som helst nyt signalsystem. Det er denne omgang vrøvl, der nu sendes ud til læserne, stærkt bekymrende.

<https://www.jv.dk/regionalt/Nyt-system-skal-soerge-for-faerre-tog-forsinkelser-Midt-og-vestjyder-faar-det-som-de-foerste/artikel/2609423>

[09.05.2018]

Tilfredshedsundersøgelser. Besked, orientering fra Passagerpulsens:

Kære Interessenter,

Passagerpulsens har siden 2016 udgivet De Nationale Passagertilfredshedsundersøgelser to gange om året som en uvildig undersøgelse af passagerernes tilfredshed med deres rejse i kollektiv transport. Men det er snart slut. Trafikselskaberne har opsagt samarbejdet om NPT med Passagerpulsens med udgangen af 2018. Selskaberne vil for fremtiden lave deres egen undersøgelse.

Du kan læse hele vores pressemeddelelse i det vedhæftede.

Med venlig hilsen

Johannes Haugen-Hansen  
Projektkonsulent, Passagerpulsens / Project Adviser, Passenger Pulsens

Uddrag af pressemeddelelsen: Trafikselskaber dropper uvildig undersøgelse: Vil undersøge sig selv Passagerpulsens hos Forbrugerrådet Tænk har siden begyndelsen af 2016 undersøgt passagerernes tilfredshed med togrejsen. Det er nu slut. I stedet vil selskaberne selv stå for undersøgelserne. Togselskaberne i Danmark har valgt at opsige samarbejdet med Passagerpulsens hos Forbrugerrådet Tænk om De Nationale

Passagertilfredshedsundersøgelser: Undersøgelserne har siden 2016 givet passagererne og offentligheden mulighed for at følge udviklingen i passagerernes tilfredshed med tog, lokaltog og metro helt ned på de konkrete strækninger. De Nationale Passagertilfredshedsundersøgelse offentliggøres 2 gange om året - juni og december. Den første undersøgelsen blev udgivet i juni 2016. Undersøgelsen gennemføres af Forbrugerrådet Tænk Passagerpuls. COWI A/S udfører opgaven for Passagerpuls. DSB, Arriva, Metro, Nordjyske Jernbaner, Midtjyske Jernbaner og Lokaltog deltager i undersøgelsen. Målingen af passagerernes tilfredshed kan bruges af selskaber og politikere til at sætte ind med forbedringer der, hvor det gavner passagererne og den kollektive transport mest. De Nationale Passagertilfredshedsundersøgelser danner også datamæssigt grundlag for en række af Passagerpulsens andre undersøgelser af specifikke områder såsom for eksempel stationsforhold eller ønsker til information og skiltning og bidrager dermed til konkrete forbedringer af den kollektive transport.

Faktisk er det ærgerligt, at man stopper med disse undersøgelser og målinger, som også omfatter Arriva. For det er vel mere betryggende at målinger af passagertilfredshed gennemføres af en ekstern neutral instans?

[18.04.2018]

Jeg fik på sidste rådsmøde et papir - først i går fik jeg læst indholdet. Det må være en form for internt nyhedsbrev i Arriva. Men det indeholder i hvert fald de typiske intetsigende management-klichéer, fra en direktør, som man i dag møder i så mange virksomheder og organisationer. "Vi skal fokusere på vores kerneforretning", og der tales om "flåden" (fleet), en betegnelse, som nu også har fundet vej til togsektoren.

Kommentar udefra til dette: Der er mange fine ord, hvor direktøren også beklager sig over materielstanden. P.t. er der daglig forsinkelser eller aflysninger pga. materielforhold, hvilket skyldes meget stramt materielomløb samt nedskæring af personalet på værkstederne i Struer og Varde.

[16.04.2018]

Vi skal midt i alle disse Arriva-problemer ikke være blind for, at Banedanmark nogle gange heller ikke gør vilkårene for en forsvarlig togdrift nemmere. Man kan komme helt op at køre over BDKs lemfældige, skødesløse og helt uacceptable praksis i forbindelse med planlagte testkørsler, forhåndsannoncerede togaflysninger og indsættelse af togbusser og sporspæringer. Det er udtryk for en utrolig arrogance både over for operatøren, DSB, og over for brugerne/pendlere og andre rejsende. Og dårlig og udisciplineret planlægning. Denne helt uacceptable og uansvarlige tilgang næppe forekomme, hvis det var togoperatørerne, DSB og Arriva, der stod med opgaven, de jo trods alt er tættere på kunderne, hvorimod afstanden mellem BDK og dem, der benytter og er afhængige af togafgangene, virker enorm.

En, jeg kender, fortalte om situationen. BDK skal gennemføre testkørsler på en delstrækning, sporet/sporene er spærret. Men så aflyser BDK med kort varsel, og togoperatørerne står med håret i postkassen. Det forbandede her er, at forberedelserne er truffet: togbusserne er bestilt, de ændrede tider lagt i Rejseplanen, og lokomotivførerne



enten afspadserer optjent frihed eller forretter tjeneste på anden strækning. Derfor fortsætter gummihjulskørslen, altså busserne.

[01.02.2018]

Møde i Netværk for bæredygtig transport 31.01.2018. Klip fra referatet: Vi har aftalt med Andreas Steenberg at følge op med dialog om hvordan man måler forsinkelser og aflysninger i Arriva og i DSB. Kjeld og Leif fortsætter dialogen fra vor side. Hyllested fra Enhedslisten har netop kritiseret udliciteringen og har bl.a. nævnt Arriva kun har betalt 3 mio. kr. i skat siden årtusindskiftet på trods af en milliardomsætning. Det er også en side af udliciteringer.

[31.01.2018]

Så er der endnu et journalistisk bidrag – her Jyllandspostens leder – hvor Arriva skamroses. Det er tilsyneladende helt umuligt at trænge igennem med både oplysninger og dokumentation om dette kontroversielle selskabs uduelighed. Utroligt så sejlivet og uudryddelig denne forestilling om Arrivas præstationer på en ret begrænset del af nettet med mindre trafik er, specielt hos journalister og redaktører.  
<https://jyllands-posten.dk/debat/leder/ECE10259553/nye-tog-skal-koere-mindst-250-kmt/>

[13.12.2017]

En mail fra en af mine rådsfæller i RBT: Noget jeg bemærkede mig: Ministeren (Ole Birk Olesen) har jo oplyst, at Arriva har en god togstatistik...  
Og at en af begrundelserne for at konkurrenceudsætte strækningerne var de gode erfaringer med de private aktørers rettidighed.  
Jeg talte med Andreas {Steenberg} bagefter, som jo ikke er enig. Han siger, at de ikke har afløsere nok, og derfor må aflyse. Mine informationer fra afhoppere fra Arriva er jo, at ledelsen kører en stram politik (tyske DB style) som gør, at loyaliteten i Arriva er lille, og derfor halter afløsere og meget andet i firmaet.

[05.12.2017]

Udsnit af Referat af pendlertræf i Roskilde, videregivet i mail fra rådsfælle (RBT): Her er et foreløbigt referat fra Roskilde pendlertalsmand. Vi afventer dias-oplæggene og giver bagefter et resume omkring S-tog. Ministeren fremhævede Arriva og sagde, at det gik bedre på deres strækninger i det midt- og vestjyske og at kundetilfredsheden var høj. Han forsvarede sommerens mange aflysninger og lokoførernes dårlige arbejdsforhold med, at deres overenskomst var for omfattende og gav for mange fordele til personalegruppen. Ministeren blev spurgt om hvad han synes om at overskuddet hos Arriva sendes til DB i Tyskland. Til det svarede ministeren, at alle borgere som udgangspunkt fik billigere og bedre togdrift.

[04.12.2017]

Uddrag af HK Trafik&Jernbanes Facebookside, referat af pendlertræf: Det er fuldt forståeligt, at en del af pendlertalsmændene på weekendens pendlertræf i Nyborg, var rystede over deres møde med transportminister Ole Birk Olesen.

Det var helt tydeligt at han mangler viden på sit ministerområde. Ikke mindst når han ikke holder sig til at tale fra de papirer som hans embedsmænd har udarbejdet til ham, men i stedet går i fri debat med pendlertalsmændene, så kommer hans manglende viden på jernbaneområdet klart til udtryk.

Når han roser Arriva Tog til skyerne som den store duks på jernbaneområdet, trods det at hans ministerium 2 år i træk, har behandlet massive klager over, at Arriva Tog har haft mange aflysninger på grund af personalemangel, og haft problemer med at indsætte busser som erstatning.

Vil man se, hvordan det skal gøres, kan man ifølge ministeren skele til Arriva i Midt- og Vestjylland.

"Jeg er varm tilhænger af udbud, der giver mere kvalitet for pengene. Det går godt i Midt- og Vestjylland, og jeg tænker, at I passagerer er lige glade med, hvilket logo, der står på siden af toget. Arriva gør det godt, de er billigere og leverer en god kundetilfredshed og punktlighed," sagde Ole Birk Olesen.

[30.11.2017]

Noter fra møde med Karsten Hønge, SF i Netværket for bæredygtig transport 29/11 2017: Vi startede med at diskutere erfaringer med tog og fortsatte så med udbud af tog, i første omgang det aktuelle udbud, hvor Arrivas område samt Vejle - Struer og Odense - Svendborg skal udbydes. Ny operatør skal starte 1/1 2021. Karsten var ikke så opmærksom på alle de problemer, der er og har været med Arriva, som jo producerer flotte rapporter over hvor godt det går. Han var dog godt klar over, at Andreas Steenberg gravede i Arrivas aflysninger, og han fortalte om nogle aflysninger ved DSB på Svendborgbanen, han selv havde set på. Karsten vil godt se på vore bekymringer ved udliciteringen og hvordan man kan forbedre den. Vor indirekte kritik af, at der kun bliver 4 tog/dag København – Struer, var han dog ikke enig i.

[27.11.2017]

Udpluk fra Noter Netværket for bæredygtig transport, skype-møde 27/11 2017: Opfølgning på møde med Andreas Steenberg: Leif (RBT) arbejder med spørgsmål til Andreas om, hvordan aflysninger indregnes i statistikker for forsinkelser. Vi følger generelt op i forhold til de spørgsmål, vi talte med Andreas om. 2. Togudliciteringer. Mht. ny-udlicitering af Arrivas ruter m.m., følger vi op med kontakter til politikere, bl.a. Andreas Steenberg.

Oplæg til møde med Karsten Hønge og Henning Hyllested:

Som vi omtalte i vor anmodning om møde, vil vi gerne diskutere udlicitering af togtrafikken, hvor vor bekymring er, at den gennemføres på passagerernes og miljøets bekostning, som det tidligere har været tilfældet. Hvordan minimerer vi udliciteringsgenerne? Vi bemærker, at dette overhovedet ikke er omtalt i aftalen om ny udlicitering i 2020. Her er omtalt halvering af antallet af direkte tog Kbh. - Struer samt flere strækninger med halvtimesdrift. Der mangler så vidt jeg kan se også information om myldretidstog i aftalen. Det var jo et af

problemerne med den første udlicitering af de midt-og vestjyske baner, at Arriva flyttede afgangene fra myldretiden til tidspunkter med færre passagerer for at spare materiel (i forhold til DSBs tidligere køreplan).

[22.11.2017]

Noter fra møde i Netværket med Andreas Steenberg, RV 22/11 2017:

Fra netværket deltog Kjeld og Niels (RBT), Gunnar (VE, referent)

Klip fra referatteksten: Det ledte os til diskussion af spørgsmålet om Arrivas mange aflysninger, som primært skyldes mangel på lokomotivførere. Han vil gerne være med til at følge sagen op, for at forhindre, at Arriva og andre operatører spekulerer i at have for lidt personale. Det kan ske, hvis bøderne er for små i forhold til besparelsen ved ikke at have personale nok.

I øvrigt håbede han (AS), at der ville komme en anden operatør end Arriva, da det ellers kan diskuteres hvor meget reel konkurrence, der er. Han var også træt af Arrivas utåleligt smarte påstande, bl.a. om at ville lave hurtige tog med planer som kun kan realiseres hvis togene ikke stopper undervejs og om besparelser, som ikke sammenlignes med de besparelser, som andre (DSB) har foretaget i samme periode.

Vi talte så om udliciteringsgenerne, hvor han bad os om at komme med forslag til ministeren om, hvordan man kan undgå/minimere generne. Det kan være hvilke krav, der kan stilles til en ny operatør for at driften ikke i starten begrænses af mangel på personale eller materiel, hvordan det sikres at der prioriteres ekstra tog i myldretiden og at der indsættes tog, der har pladser nok.

Bemærkning af Kjeld A. Larsen, RBT [tilføjelse til referat]: Jeg har fortaget et par småjusteringer og indføjet en halv ændring til start. Da vi spurgte Andreas, hvad han gerne ville snakke med os om, nævnte han faktisk allerførst Arrivas aflysninger/forsinkelser. Det var jo en cadeau til os (Leif), som har forsynet ham med udkast til spørgsmål om sagen til ministeren. Og han gentog jo adskillige gange, at vi blot skulle formulere spørgsmål, som han kan fodre ministeren med

[20.11.2017]

Og her er min mail til Netværket:

Kære netværksmedlemmer,

Jeg har et punkt, der måske kunne indgå i fremlæggelsen af sager og prioriteter på mødet med Andreas Steenberg. Det er et punkt, der har været drøftet foreløbigt i RBT og som relaterer sig til den måde, hvorpå forsinkelses- og aflysningsstatistikken for togoperatører - i det konkrete tilfælde Arriva - opgøres på, dvs. regneeksempler, som Banedanmark opererer med. Det udspringer af Rådets kritiske beskæftigelse med Arrivas mange aflysninger hen over sommeren. Det virker som om, at aflysninger af tog ikke indgår med tilstrækkeligt vægt i Banedanmarks udregningsmetode. Baggrunden for at det her trækkes frem, er at vi i RBT-regi har forholdt os ret kritisk til Arriva og selskabets bortforklaringer. Og Andreas Steenberg har tidligere stillet flere ministerspørgsmål, som vedrører Arrivas aflysninger. Måske kunne Steenberg motiveres til at følge op med henblik på at få indledt en diskussion af beregningsgrundlaget for forsinkelser og aflysninger, der indgår i et særskilt bilag til Arriva-kontrakten (med Trafikstyrelsen). Jeg ville blot nævne det, så kan I

vurdere, om der er tilstrækkelig tid til, at det kunne figurere blandt de ting, I vil tage op og lægge frem. Om det vil være opportunt at tage det med. Hilsener Leif, RBT

[19.11.2017]

Et af rådsmedlemmerne bemærker: Regnemethoden vil uden tvivl favorisere en operatør, der aflyser, fremfor at lade et forsinket tog komme forsinket til en række registreringsstationer. Det er ikke passagerens situation, der regnes på, men et stykke simpel matematik. Jeg tror dog ikke på at det er en intention fra myndighedernes side, men Arriva ser nok sin fordel i det, samtidig med at de så kan ha' busser, de kan sætte ind. Buserstatning regnes dog (heldigvis) ikke med.

[09.11.2017]

Nogle interessante og spændende detaljer "inside Arriva", om interne brydninger, som er kommet mig for øre. Arriva ejes jo af statsforetagendet, kan man vel sige, DB. Og positivt er det, at man i Berlin har fattet, at det halter gevaldigt for datterselskabet i Danmark, og at der skal strammes op.

Arrivas nye ledelse i Silkeborg har efter sommerens personalefadæse måttet stå skoleret. De har to gange været på besøg i Trafikministeriet. Men derudover har lederne været kaldt til "kammeratlig samtale "på bedetæppet" hos DB i Tyskland for at blive oplyst om, at sådan leder man ikke et firma her tæt på et nyt udbud, som gerne skulle vindes, og med kraftig besked om at få styr på forholdene aldeles omgående. Nævnte ledere er blevet noget mere ydmyge og lydhøre over for, hvad personalet kan bringe frem af gode idéer til forbedringer af driften m.m.

[06.11.2017]

Min mail til RBT's bestyrelse:

Jeg har være inde og kigge i kontrakten mellem Arriva, og jeg har i min første detailundersøgelse med henblik på rådsmødet den 6. november hæftet mig ved bilag 2b Trafikkens rettidighed, uddrag af Trafikstyrelsens kontrakt, bilag 8, Servicemål (s. 22-27). Scannet kopi af bilag 2b er vedhæftet. Her er vist nogle regneeksempler, som er af interesse, når vi beskæftiger os kritisk med Arrivas aflysninger. Jeg må erkende, at jeg som ikke-talnerd ikke helt kan gennemskue bilagets illustrerende taløvelser. Godt hvis flere par øjne i Rådets regi kan gennemgå og kommentere regneeksempler og bilagets tekst generelt, men jeg er i første omgang faldet over, at aflysninger tilsyneladende "værdisættes" lavere, indgår med en lavere vægt end forsinkelser. Er det mon virkelig rigtigt? Og hvad er grunden hertil? Hvilke aftaler og dokumenter er der taget afsæt i på dette område? Og burde aflysninger ikke helt generelt tælle på en mere "belastende" måde for operatøren (Arriva), altså have større tyngde? Aflysninger som negativitetsfaktor, serviceforringelses-"begivenhed" og "enkelt-episode", som resulterer i utilstrækkelig kontraktopfyldelse for en togoperatør, bør vel have en tydelig afspejling og en synligt belastende vægt i opgørelserne? Ud fra ikke mindst den banale kendsgerning, at passagerer på standsningssteder belastes hårdere og får deres togtransportforventninger imødekommet/indfriet i markant mindre omfang, når der er tale om deciderede aflysninger af togafgange – i sammenligning med forsinkelser (mindre graverende forsinkelser, hvis

man overhovedet kan tillade sig at formulere det sådan, på fx 5-10-15 minutter). Det ville oplagt gælde fx Vestbanen.

Det kan være, at jeg ikke tolker regneksemplerne helt korrekt, men der synes at være et eller andet, der halter her, noget der bør ændres. Det virker som om, at aflysningernes utilstrækkelige vægt i regularitetsregnskaberne er medvirkende til at stille Arriva i et urimeligt positivt lys og gøre det muligt for selskabet at sno sig udenom og kro sig over for minister, TRU og medierne ved at diske op med uberettiget høje rettighedsprocenter i slutopgørelserne.

Link til Trafikstyrelsens Hovedkontrakt marts  
2009: <https://www.trm.dk/da/publikationer/2009/togkontrakt-i-midt--og-vestjylland>

[30.10.2017]

Så er der Arriva-svar på Steenbergs byge af spørgsmål. Det er dog stadig mærkeligt, at de kan få bonus med alle de aflyste afgang. Desværre er svarene de forventede, og OBO er også gået i fælden med Arriva, der smykker sig med det sædvanlige 99,x % standardudsagn om den høje punktlighed. Manden fatter ikke en bjælde af hvilke problemer, det giver togbrugernei dagligdagen, - sørgeligt !!!

Virkelig forstemmende, at Ole Bole [transportministeren] fremturer i sin enøjethed, han er ideologisk forudindtaget og helt argumentresistent. DSB og statslig togdrift er den store anstødssten, men "private" togselskabers gøren og laden og præstationer i praksis er han åbenlyst helt ligeglad med. Vi skal i øvrigt i RBT drøfte udbud af togtrafik med bl.a. sideblikke til Sverige på rådsmødet på mandag.

Rådsformand Kjeld A. Larsen bemærker: Det mest besynderlige er vel, at Arriva kan komme på højeste bonustrin for opratørpunktlighed med så mange aflysninger - der må jo være noget galt med denne forsinkelsesstatistik, som ligger på omkring 99 % til trods for så mange aflysninger - og uden transporterstatning for aflysningerne (spørgsmål 51) - i virkeligheden er ministerens svar et ikke-svar

[23.10.2017]

Melding fra en af dem, der følger Arriva i Jylland: Der er fokuseret meget på de talrige aflysninger i sommerperioden pga. personaleforholdene. Jeg har på det seneste observeret en del aflysninger og forsinkelser pga. materielforhold, som dækker manglende køreklare togsæt eller dårligt kørende tog (kørsel på ét motoranlæg) eller nedbrud.

I august var over 40 tog enten aflyst eller forsinkede - i sept. godt 20, og i okt. indtil nu 22 pga. materielforhold (jeg har alle i en oversigt hvis det bliver nødvendigt at følge op). Jeg syntes lige vi skal have dette i hukommelsen og følge op på udviklingen. Vi skal bestemt være obs på dette for at kunne følge op, hvis rækken af intetsigende svar og bortforklaringer fortsætter fra Arrivas side. Hvad der jo desværre er al mulig grund til at tro.

[12.10.2017]

Rigsrevisionen har udtalt kritik af DSB og Banedanmark:  
<http://www.rigsrevisionen.dk/media/2104678/sr0317.pdf>

Interessant rapport vedrørende forsinkelser forårsaget af DSB og Banedanmark, men hvorfor mon forsinkelser forårsaget af Arriva ikke er med?

Jeg har et debatindlæg i dagens udgave af JV.

[10.10.2017]

En bemærkning udefra: Fint nok med en gang talgymnastik, men hvad hjælper det når BDK har en del af skylden, og hvis togaflysninger ikke tæller, men alt fokus rettes på operatøren. Tilsyneladende er det næsten umuligt at få Arrivas svigt og sløje præstationer frem i rampelyset, men rart at Bispeskov for en gangs skyld henviser til BDK og ikke som det har været praksis eller vanen tidligere, bare at skyde hele skylden på DSB og lade DSB tage elendighederne på sin kappe.

En af mine rådsfæller har modtaget og videreformidlet, internt, rapportmateriale fra Passagerpulsens, der har taget forsinkelsestemaet op. Johannes Haugen-Kossmann skriver (følgeskrivelsen):

*Passagerpulsens hos Forbrugerrådet Tænk starter i dag et tema om forsinkelser i den kollektive transport. I det næste stykke tid vil vi sætte fokus på omfanget af forsinkelser i bus, tog og metro. Det vil vi gøre i undersøgelser, artikler og med aktivitet på de sociale medier og i pressen.*

*Vi sætter fokus på de konsekvenser, som forsinkelser har for os som passagerer, når vi kommer for sent på arbejde, for sent til at hente børn, for sent til fodbold eller for sent til begravelsen. Samtidig sætter vi fokus på de store samfundsøkonomiske konsekvenser det har, at næsten 80.000 passagerer hver dag er forsinkede i togene – og dertil et ukendt antal i busserne.*

*For alt for mange passagerer er forsinkelser i den kollektive transport blevet til hverdag. Det kan hverken passagerer eller samfundet være tjent med. Derfor er overskriften på vores tema: 'Forsinket. Det er faktisk ikke i orden'.*

*Som opstart offentliggør vi i dag to rapporter om punktligheden – én om tog og metro, og én om busserne. Du kan læse rapporterne i det vedhæftede materiale.*

*Vi håber at skabe en konstruktiv og fremadrettet debat om, hvordan vi løser et af de største problemer i den kollektive transport i Danmark. Så vi kan få en kollektiv transport, vi kan stole på, og en kollektiv transport som er et attraktivt alternativ til andre transportformer.*

*Du kan læse mere i de vedhæftede materialer; artikler, som bringes i det kommende nummer af vores medlemsblad 'Forbrugerrådet Tænk', vores forbrugerpanelundersøgelse om forsinkelser, vores rapporter om rettidigheden i bus, tog og metro og den pressemeddelelse, vi udsender.*

*Hvis I har lyst til at støtte op om kampagnen er I meget velkomne til at dele vores artikler og links på de sociale medier, samt hjælpe med at indsamle passagerhistorier. Hvis I er interesserede i at modtage kampagnemateriale, kan I kontakte mig, og så fremsender jeg materialet til jer.*

*Hvis I har spørgsmål til vores materiale, er du velkommen til at kontakte os.*

Min bemærkning: Det er et meget spændende tema, som blev taget op i oktober 2017. Hvad mon der kom ud af det, og blev der kastet lys over Arrivas "performance"?

Jeg har kigget i Passagerpulsens rapporterede undersøgelse: "Punktlighed for Tog og Metro" (September 2017). Her er nogle tekstudpluk:

Arrivas punktlighed lå i hele perioden 2015-2017 bedre end målsætningerne, både hvad angår Banedanmarks kundepunktlighed, samt Arrivas produktregularitet (% rettidige tog) og trafikpålidelighed (% gennemførte togafgange). Strækningerne Aarhus-Struer, Struer-Thisted og Skjern-Thisted har dog i enkelte måneder opnået en lavere produktregularitet end målsætningen på 97 %.

Arriva Tog har en særlig kontrakt med Transport- og Byggeministeriet med specifikke mål for togenes rettidighed i forhold til bod og bonus. Kontrakten med Transport og Byggeministeriet indeholder følgende målsætninger for Arrivas operatør Rettidighed:

Tabel 3: Målsætninger for Arrivas operatør rettidighed:

	2015	2016	2017
Arriva	96.7	96.7	96.7

Kilde: Arriva

Arriva har ingen kontraktuelle målsætninger for kundeoplevelset rettidighed, idet de ikke holdes ansvarlig for forhold, Arriva ikke selv er ansvarlig for. Arriva er i lighed med DSB kontraktligt forpligtet til at kompensere passagererne, hvis togangen på de målte togstrækninger ikke lever op til målsætningen. Modsat DSB er dette ikke bundet op på kundepunktligheden, men derimod på en kombination af:

4 <http://www.bane.dk/visArtikelBred.asp?artikelID=25821>

5 <http://www.bane.dk/visArtikelBred.asp?artikelID=25822>

6 <https://arriva.dk/trafikinfo/tog-til-tiden>

2015 2016 2017

DSB 93 92,3 92,39

1) Produktregularitet, dvs. hvor stor en andel af de gennemførte togafgange, der ankom inden for 4:59

2) Trafikpålidelighed, dvs. hvor mange af de planlagte togafgange, der blev gennemført.

Tabel 4: Målsætninger for produktregularitet og trafikpålidelighed:

	2015	2016	2017
--	------	------	------

Produktregularitet	97	97	97
Trafikpålidelighed	99	99	99

Kilde: Arriva

## 4.2 Arrivas kundepunktlighed 2015-2017

### 4.2.1 Udviklingstendenser for Arriva samlet

Banedanmark har en målsætning om, at kundepunktligheden for Arriva tog skal være på minimum 93 %. Ser man på udviklingen i perioden 2015-2017 (år til dato) er denne målsætning opfyldt i både 2015 og 2016, samt for de første 8 måneder af 2017.

Tabel 6: Udvikling i Arrivas kundepunktlighed 2015-2017:

Knudepunktighed (BaneDK)	2015	2016	2017
Arriva samlet	93.6%	93.3%	94.9%

Kilde: Banedanmark. 2017: Gennemsnit af månederne januar-august.

Figur 8 viser den månedsvise udvikling i kundepunktligheden for Arriva Tog samlet set i perioden januar 2015 til august 2017. Denne graf er interessant. Det bemærkes: Perioden har været præget af større udsving i kundepunktligheden med store dyk under de 93 % i sensommeren og efteråret i både 2015 og 2016. Kilde: Banedanmark.

Tabel 7.2 viser udviklingen i Arrivas trafikpålidelighed 2015-2017 - dvs. hvor mange af de planlagte afgang, der blev gennemført. Målsætningen om 99 % er opfyldt for alle strækninger i både 2015 og 2016, samt for alle strækninger i de første 6 måneder af 2017 undtagen Struer-Thisted.

Udviklingen i hhv. produktregularitet og trafikpålidelighed fra 2015-2017 er vist månedsvist i figur 9.1-9.7 herunder. Både 2015 og 2016 var præget af udsving på flere strækninger i form af faldende produktregularitet mod slutningen af begge år. Trafikpålideligheden har ligget stabilt på alle strækninger i hele perioden med undtagelse af Struer-Thisted, hvor der blev oplevet lidt flere aflysninger end normalt i maj 2017.

Men hvad er de samfundsøkonomiske konsekvenser af Arrivas aflysninger og forsinkelser? Rigtig interessant er også bestræbelsen på at værdisætte kollektiv brugernes forsinkelser. Et højaktuelt tema i 2021. Der er fortsat en voldsom optagethed af samfundsøkonomiske modeller, som favoriserer bilisterne, og der gøres meget ud af at udregne og argumentere ud fra, at bilisterne spilder oceaner af timer ved at holde i kø og blive forsinket i deres kørsel frem til bestemmelsesstedet.

En af de fremsendte filer fra Passagerpuls er en feature i Forbrugerrådets magasin (*TÆNK*) om forsinkelser i den kollektive trafik: Forsinkelser plager passagererne. Passagererne vil ikke vente mere i den kollektive trafik.

Et citat fra teksten i magasinet:

*Hos Arriva siger kommunikations- og marketingchef Pia Hammershøj Splittorff, at årsagen til sommerens forsinkelser hos Arriva var mangel på lokomotivførere: "Vi har mindre*



*bemanding i de måneder, hvor vores lokomotivførere afholder deres sommerferie. Det vil i praksis sige, at det kan være lidt mere vanskeligt at besætte en vagt til anden side, hvis den lokofører, som skulle have taget vagten, bliver forhindret i at møde op som planlagt." Forklaringen imponerer ikke Asta Ostrowski, som siger: "Som passagerer har vi stor forståelse for, at uforudsete hændelser kan påvirke togtrafikken. Men mangel på lokoførere burde være noget, der kunne have været undgået gennem god planlægning. Det er ærgerligt, at det kommer til at påvirke passagererne helt frem til næste år. Arriva bør overveje, hvordan de kan kompensere passagererne og sikre god information i perioden." For at imødekomme lignende forsinkelser fremover har Arriva igangsat uddannelse af et nyt hold lokoførere, som vil være klar fra februar 2018.*

Se det var i 2017, fire år efter plager mangel på lokoførere stadig Arriva, og i skrivende stund, den 12.07.2021, er der adskillige aflysninger med "Personaleforhold" som begrundelse i passagermeddelelserne. Og hele 2021 har budt på personale-relaterede togaflysninger hos Arriva, og et særligt kapitel er, som påpeget flere steder, Thybanen. Denne strækning er blevet decideret sjoflet af Arriva.

[06.10.2017]

Interessant svar fra Andreas Steenberg i Folketinget:

Jeg synes også Arriva er lige vel kække og det vækker ikke min tillid. Og så taler de ikke så meget om at de er ejet af Tyskland. Vil vi virkelig deponere vores togdrift i et fremmed og så stort land?

Med venlig hilsen

Andreas Steenberg  
MF

Jeg skrev følgende til Andreas Steenberg 6. oktober:

Kære Andreas,

Der er jo en igangværende debat om DSB på Altinget.dk's transportnyhedsbrev, og på det seneste har der tilmed været en kommentar fra Arriva direktør.

[http://www.altinget.dk/artikel/arriva-dsbs-monopol-skraemmer-kunderne-vaek?ref=newsletter&refid=25318&SNSubscribed=true&utm\\_source=nyhedsbrev&utm\\_medium=e-mail&utm\\_campaign=altingetdk](http://www.altinget.dk/artikel/arriva-dsbs-monopol-skraemmer-kunderne-vaek?ref=newsletter&refid=25318&SNSubscribed=true&utm_source=nyhedsbrev&utm_medium=e-mail&utm_campaign=altingetdk)

Men det virker unægtelig lidt storskrydende, han er godt nok lidt kålhøgen, for nu at holde liv i dette gamle danske ord, Arriva-direktøren, i betragtning af at Arrivas performance bestemt ikke er tilfredsstillende. Som vi jo har fået mange eksempler på hen over sommeren.

Det er fint nok at udfordre nationale togmonopoler, men vil man præsentere sig som en seriøs aktør på skinnerne, bør man først beskikke sit hus, eller sit togselskab, inden man melder håndfast ud om egen fortræffelighed og skoser nationale monopoler.

Og det kniber det faktisk stadig gevaldigt med præstationerne på skinnerne. Se omtalerne i links nedenfor.

<https://www.tvsyd.dk/artikel/michael-er-traet-af-aflyste-tog-nu-har-han-i-stedet-koebt-en-bil>

<https://www.tvsyd.dk/nyheder/22-09-2017/1930/sydjyderne-er-mindst-tilfredse-med-den-kollektive-trafik?autoplay=1#player>

Dette siger jo meget om Arriva, og så får vi da lige for 117. gang at vide, hvor godt selskabet kører trods aflysningerne, som man stadig ikke har fået styr på. Atmosfæren er tyk af selvros i det midt- og vestjyske.

Med venlig hilsen

Leif, Rådet for Bæredygtig Trafik

[30.09.2017]

Udbud af togtrafik, konference. To rådsmedlemmer var til mini-konference i går i Ørestaden om dette vigtige emne. Det var et møde med oplæg fra Danmark, Sverige og Norge. En af rådsfællerne har lavet et referat, som forefindes som Word-fil.

[21.09.2017]

Mail fra Andreas Steenberg, Folketinget:

Kære Leif,

Tak for det.

Ja, jeg synes også det er 'udenomssvar'. Faktisk nærmest provokerende. Jeg sidder og skriver nogle opfølgende spørgsmål, og jeg tager det der med.

Med venlig hilsen

Andreas Steenberg  
MF

[21.09.2017]

Og endnu en gang skal det slås fast, overfor transportministeren, Ole Birk Olesen: De passagerer der i sommer har manglet deres tog, er bedøvende ligeglade med at Arriva kører med 99 % rettidighed.

Det er mere vigtigt, at selskabet sørger for at have det fornødne antal lokomotivførere til rådighed, også i ferieperioden, således at man kan have sikkerhed for, at togene kører

som de skal, hvilket sker hos DSB og Lokalbaserne. Ufatteligt, at Arriva ikke har lært lektionen. I juli 2021, fire år efter denne konstatering, er der endnu engang aflysninger hos Arriva pga. utilstrækkelig personaledekning i sommerperioden.

Og så kom der et ministersvar. Men som forventeligt var der intet i ministersvaret, der blot er en helt mekanisk gengivelse af Arrivas skønmaleri. Så meget desto mere grund er der til at anmode om Ole Bole om en tilkendegivelse af, hvordan han selv som minister vurderer og forholder sig til Arrivas elendighed.

Ole Birk Olesens svar den 20. september 2017:

Til Rådet for Bæredygtig Trafik Tak for jeres henvendelse af 21. august 2017, om Arrivas aflysninger. Jeg kan oplyse, at ministeriet løbende følger Arrivas drift med henblik på at sikre sig, at Arriva lever op til kravene i kontrakten mellem ministeriet og Arriva. I den forbindelse har Arriva oplyst følgende til ministeriet: "Det er selvfølgelig ikke tilfredsstillende, når Arriva bliver nødt til at aflyse togafgange – uanset antallet. De aflysninger, vores passagerer oplevede i maj-august måned, skyldtes helt overordnet, at vi har færre lokomotivførere til rådighed i de måneder, hvor vores lokomotivførere afholder deres sommerferie. Historisk har det ikke været et problem, da vores medarbejdere altid er flittige og søde til at hjælpe til med en ekstra vagt, hvis vi mangler mandskab. I den pågældende periode har det desværre ikke kunnet lade sig gøre at finde afløsere til alle vagter, og derfor er vi endt i den kedelige situation, at nogle passagerer har ventet forgæves på deres tog. I maj-august måned var vi desværre nødsaget til at aflyse 257 tog, (hvoraf 190 skyldes personalemangel) ud af i alt 35.317 planlagte/kørte tog. Vi kørte maj-august måned med en operatørpunktighed på 99 % på trods af de udfordringer, Arriva havde. Så helt generelt mener Arriva fortsat, at vi leverer tog til tiden. Vi kan dog aldrig gardere os fuldstændig imod, at vi kan komme til at mangle en lokomotivfører eller få materielle fejl op til en afgang. Når vi har en ubesat vagt, arbejder vi benhårdt på at få vagten besat, så alle vores passagerer kan komme rettidigt frem med den afgang, som de har planlagt. Som altid informerer vi om eventuelle ændringer via vores trafikinformation og rejseplanen. Når det er muligt, forsøger vi desuden altid at indsætte erstatningsbusser på de afgange, vi bliver nødt til at aflyse. Vi arbejder ud fra en klar defineret køreplan og vagtplan, hvor vi kører, alle vores afgange rettidigt, og det fortsætter vi naturligvis med." På denne baggrund noterer jeg, at Arriva trods aflysningerne har opretholdt en høj punktighed i sommerperioden. Med venlig hilsen Ole Birk Olesen.

[16.09.2017]

Der er en avisartikel i JV, "Arriva har aflyst over 250 tog i løbet af sommeren" er printet.

En intern bemærkning til en rådsfælle: OBO er nok ligeglad. Men der burde egentlig stilles et opfølgende spørgsmål til afklaring af, hvad OBO selv mener, hvordan han selv synes det går som ivrig fortæller for flere private togaktører på skinnerne. Altså hvad han selv og Trafikstyrelsen mener om Arrivas ageren hen over sommeren. Sådant som jeg ser det, er det uacceptabelt, at ministeren blot gengiver og videresender Arrivas svar, som skøjter hen over problemerne og slører de graverende aflysningsproblemer i fx slutningen af juli

og i august ved flot og manipulerende at henholde sig til, at mere end 99% af det samlede togprogram på strækningerne blev gennemført som planlagt.

Den procentberegning, man anvender, er problematisk og slører klart aflysningernes graverende og tilbagevendende karakter. Generne og sjøflingen af passagererne forårsaget af de aflyste afgange i kraft af dårlige ledelsesmæssige præstationer kommer jo slet ikke frem, når man bare slynger en procent på 99 komma-et-eller-andet ud. Det er de tunge aflysningsdage, som vi jo kan dokumentere, som bør påkalde sig opmærksomhed, og som stiller Arriva i et lidet flatterende lys. Og hvad er egentlig fordelene ved at lade Deutsche Bahn køre tog i Danmark? Og kunne man forestille sig, at tysk organisationskultur (mange og lange lokoførerstrejker i Tyskland) smitter af på et datterselskabs ageren på danske strækninger?

Der burde stilles et spørgsmål i retning af: Hvad mener ministeren selv og Trafikstyrelsen om Arrivas ageren hen over sommeren med hensyn til aflyste tog i Midt- og Vestjylland? Så er der måske en chance for, at han ikke bare sender aben videre til Arriva selv, der så kommer med deres vanlige sang.

[15.09.2017]

OBOs svar på fire spørgsmål i Transportudvalget: 694, 695, 696 og 697. Det får en bemærkning med på vejen fra en af mine eksterne togkontakter: Typisk Arriva-svar, hvor de som sædvanlig roser sig selv for en høj punktlighed, uanset de mange aflyste tog hvor brugerne ikke er kommet frem til tiden. Samme brugere er sikkert bedøvende ligeglade med hvor godt de gennemførte tog kørte.

[28.08.2017]

Der er en leder i JV, hvor chefredaktøren (den 27. aug.) taler ganske klart og kalder en spade for en spade, men det har JV også været længe om at nå frem til. Lokomotivførerne siger jo klart, at Arrivas personaleledelse er uduelig.

Og en anden kontakt konstaterer i mail: Og farcen fortsætter, idet der har været flere aflysninger 25. - 28. august pga. manglende personale, - ialt 18 tog! Bl.a. har Thybanen været hårdt ramt.

På Arrivas maildistribuerede informationer om "akutte driftsforstyrrelser", får man ikke fjernet tidligere udsendt info, og omvendt så svigter deres mail/SMS udsendelser, idet flere aldrig er modtaget af den, der abonnerer på Selskabets info-service (har sammenlignet med "akutte driftsforstyrrelser"). Kort og godt, en værre gang rod, og den øverste ledelse er total tavs.

[27.08.2017]

Aha, så kom det frem, så fik offentligheden et billede af, hvor det brænder på. Man har presset citronen. Kommunikationsmedarbejderen fra Arriva gentager sig selv og fjøjer intet

nyt til. Og tavshed fra direktionen. Man vil åbenbart intet foretage sig, og miseren kan fortsætte.

Jeg har printet en avisartikel: "Togførere forudser flere tog-aflysninger", den er desuden gemt som fil i Word; print kan være svært at læse. Central artikel, idet den fortæller om lokomotivfører-udtalelser, lokoførere, som siger nej til mere ekstraarbejde.

[23.08.2017]

Uha - OBO er ikke tilfreds. Nu får de travlt i Arriva med bortforklaringer.

[22.08.2017]

Mail fra en kritisk Arriva-bruger:

Kære Leif Kajberg

Tak for din mail med tilbagemelding vedr. min skrivelse til dig.

Det glæder mig, at min kritik af Arriva har kunnet bidrage en lille smule til Jeres store arbejde med at formulere kritikken af togkørslen på bl.a. Tønder-Esbjerg-banen.

P.t. sender Arriva sms'er ud om, at de med extratog kører Tønder-festival-deltagere hjem både fredag og lørdag (25.-26.8) om aften. Jeg var lige ved at skrive til Arriva og spørge om ikke de i stedet for skulle bruge deres lokoførere og materiel på at transportere vi andre togrejsende til tiden. Men det er selvfølgelig en god ide at festivaldeltagere kan komme sikkert hjem efter en god fest.

Jeg vil følge sagen nøje og håber, at Jeres henvendelse til ministeren m.v. giver tog til tiden.

Fortsat god arbejdslyst.

M.v.h KMM

Og mit svar:

Kære KMM,

Jeg vil blot sige dig mange tak for dit brev af 23.7 om Arriva. Det er vigtige ting, du anfører i brevet, i beskrivelsen af besværlighederne og urimelighederne i forbindelse med Arriva-aflysningerne, sådan som du selv har oplevet dem. Dine klagepunkter og dine "oplevelser" med foretagendet har været til inspiration for os i formuleringen af den kritik, vi videreformidler om Arriva. Desuden er det dejligt at få respons på initiativer og debatindlæg.

Arriva er fortsat en vigtig problemstilling for os, og noget, vi giver prioritet, og vi følger løbende Arrivas aflysninger og driftsuregelmæssigheder og får løbende direkte meldinger fra bl.a. vores kontakt i Varde. Og i dag har vi iværksat "offensiv" i form af en pressemeddelelse og en ministerskrivelse. Og ministerskrivelsen til Ole Birk Olesen er også tilgået Folketingets transportudvalg, således at alle transportpolitikere er blevet gjort bekendt med den.

Det har kastet lidt af sig i form af mediedækning, og Arriva har været ud of hælde vand ud af ørerne, og det er som om, at det hver gang er en ny kommunikationsmedarbejder, der

undskylder eller bortforklarer. Dem er der åbenbart ingen mangel på, det kniber derimod meget med lokoførerne.

Arriva er en skandale, men vi følger op.

Med venlig hilsen

Leif Kajberg

KMMs brev viser klart, hvor grelt det står til, og at der i den grad er behov for at der gribes ind eller tales med store bogstaver til Arriva, fra politisk hold.

[22.08.2017]

Arriva-indslag:

<https://www.tvmidtvest.dk/nyheder/21-08-2017/1930/hard-kritik-af-arriva-forsinkelser?autoplay=1#player>

Jeg får et praj vestfra om kritisk behandling af Arriva i JV. Leder i JV af Jørgen Broch den 22.08.2017 under overskriften "Arrivas selvmål". Med denne bemærkning: Ja! – endelig får Arriva en over snuden af JV, men kritikken afløses hurtigt af den forsonlige, storrosende tone, med modstilling af Arriva og DSB, samt argumentation for udliciteringen af endnu flere strækninger.

Lederskribenten er på gyngende grund, når han sammenligner den enkle togdrift i Vestjylland med den meget intensive togdrift på Sjælland og i hovedstadsområdet. Arriva har aldrig nogensinde leveret en service på højde med den, DSB leverer, uanset hvor dårlig den er.

<http://www.jv.dk/regionalt/Massevis-af-Arriva-aflysninger-havner-paa-ministerens-bord/artikel/2532336>

Så får vi endnu en gentagelse af Arrivas spin og bortforklaringer, bl.a. den med, at over 99% af togene er rettidige. Det kan de passagerer, som ikke kommer med toget og som efterlades tilbage på perronen og måske mister tid hos lægen eller kommer for sent til timerne på gymnasiet, jo ikke bruge til en skid. For at sige det på godt dansk.

Der skal ske noget. Der skal skrues på disse mål og parametre, som på en helt ubillig måde favoriserer et selskab som Arriva, og som netop betyder, at man kan sole sig i medierne og polere sit image ud fra en primitiv og skævvredet statistik. Hvordan gør man det mon op i nabolande, det her?

[21.08.2017]

Vi kommer endnu engang omkring aflyste tog, og hvordan de indgår i rettidighedstallene. For hvis de aflyste afgang talte med, kunne man ikke i Arriva kan man ikke opnå de 99 %, som man hele tiden praler med. Får oplyst, at der på på TV Midt/Vest hjemmeside er en kommentar til artikel, nemlig at Arriva er verdensmester i dårlige søforklaringer.

Og så kører grammofonpladen endnu engang i samme rille. Arriva undskylder, og hælder litervis af vand ud af ørene, og vi hører samme sang fra de varme land om, at Selskabet jo kører formidabelt – 99,4 % rettidige tog! Hvad siger I så?! Men gentagelser, gentagelser af samme remse, hvad kan vi, og passagererne bruge det til? Passagerene er da revnende ligeglade med de 99,4 %, når togene den ene gang efter den anden er aflyst!  
<http://www.jv.dk/regionalt/Arriva-undskylder-masseaflysninger-Vi-tager-det-alvorligt/artikel/2532412>

Pressemeddelelse er lagt på JV's hjemmeside:  
<http://www.jv.dk/regionalt/Massevis-af-Arriva-aflysninger-havner-paa-ministerens-bord/artikel/2532336>

Og RBT har formuleret en henvendelse til Transportudvalget og fået kvittering for modtagelse:

Kære Leif Kajberg

På vegne af Transport-, Bygnings- og Boligudvalget bekræfter jeg, at vi har modtaget din/jeres henvendelse fra 20/8-17 om Arriva.

Henvendelsen er omdelt til udvalgets medlemmer, så de har mulighed for at gøre sig bekendt med den. Henvendelsen er omdelt som et offentligt bilag i udvalget og kan læses på Folketingets hjemmeside jf. TRU alm. del – bilag 428.

Det er herefter de enkelte medlemmer af udvalget, der tager stilling til, hvordan henvendelsen kommer til at indgå i deres videre politiske arbejde. Se Transport-, Bygnings- og Boligudvalgets hjemmeside her.

Med venlig hilsen

Per Movritsen  
Kontorfuldmægtig

[19.08.2017]

Jeg fandt ud af, i går, at Arriva også har en Facebookside, hvor man kan stille spørgsmål og skrive kommentarer, hvilket jeg benyttede mig af. Jeg skrev noget om, hvordan de annoncerede ekstraafgange i Arriva Tog i forbindelse med regatta og Tønderfestival mon hænger sammen med indsættelse af erstatningsbusser. Arriva-Marias svar er snik-snak og omsvøb, men det er da godt, at der var personale på perronen, eller hvor de nu stod, til at vejlede folk --

Fra: Facebook <update+my44gbsa@facebookmail.com>

Sendt: 19. august 2017 08:38

Til: Leif Kajberg

Emne: Arriva Danmark har kommenteret dit opslag.

*Hej Leif. Det er helt korrekt, at vi fra den 17. august til den 19. august har haft indsat ekstra afgange i forbindelse med Silkeborg Ildfest Regatta, for at køre folk hjem fra festlighederne. Det har vi også gjort, men i går blev vi beklageligvis nødt til erstatte vores særtog med bus på grund af sygdom blandt vores personale. På Silkeborg st. havde vi personale, der stod klar til at vejlede omkring ændringen, og vi håber alle kom godt hjem efter Regettaen :) Jeg ønsker dig en god dag. De bedste hilsner Maria, Arriva.*

[16.08.2017]

Dagen begynder skidt for Arriva med aflysning af ikke mindre end 8 tog, og så i morgenmyldertidstrafikken, en kold tyrker til pendlere og uddannelsessøgende.

[14.08.2017]

Arrivas mange viderværdigheder er mange, men nogle ting i aflysningerne går igen: Manglende personale og også materielle forhold = manglende køreklare tog. Tog, der skulle køre med to togsæt, kører kun med ét togsæt og der må, og der må indsættes busser til hjælp. Det fremkalder hovedrysten, når man ved læsningen af de detaljerede månedsvist indsendte rapporter fra Arriva til Ministeriet – vi fik aktindsigt i disse i marts 2021 – får indtryk af, hvor ofte disse problemer – manglen på lokoførerne, der skal køre togene og de utroligt mange tekniske problemer og materielle fejl – stadig er en realitet og daglig udfordring i Arriva-togdriften.

[27.07.2017]

Vi skriver 27. juli. Nok en dag med aflysninger. TV Syd konstaterer det bare, uden at være det mindste kritisk.

Vi kan her slå ned på en anskueliggørende detalje i aflysningsmeddelelserne: man nøjes blot med at henvise til næste tog. Det aflyste tog Esbjerg – Varde, er, som angivet i køreplanen, gennemgående tog til Nr. Nebel (og det blev kørt lokalt Varde – Nr. Nebel). Men passagerer til Vestbanen blev således to timer forsinket i rejsen, idet der netop på dette tidspunkt er totimersdrift på Vestbanen. Dvs. at selv om toget blev gennemført på Vestbanen, så er aflysningen Esbjerg – Varde indirekte skyld i indskrænket og ringere betjening af Vestbanen.

[20.07.2017]

Også i dag er der aflysninger og forsinkelser hos Arriva. Men nu ser det ud til, at TV Midt/Vest så små er vågnet op er begyndt at interessere sig for problematikken. Og tilsyneladende er de lidt mere kritiske end TV Syd og JV.

<https://www.tvmidtvest.dk/artikel/arriva-adskillige-aflysninger-og-forsinkelser-torsdag>

[17.07.2017]

Der har, får jeg at vide, lørdag eftermiddag været en artikel om aflysningerne på på JV's hjemmeside.



Den blev fundet igen, under Regionalt stof, men godt gemt af vejen. JV's lokaludgaver, både papir- og digitalaviser, nævner ikke noget om aflysningerne. En klar illustration af JV's manglende vilje til at bore i og tage lokale udfordringer op. Og så går man vel som vanligt på listefødder her, for det drejer sig vel også om ikke at støde an mod "blå politik" mærkesager, hvortil Arriva jo hører.

[15.07.2017]

Så er den gal igen med op til 10 aflyste tog i dag (lørdag den 15. juli). At Vestbanen ikke er med, skyldes at der kører togbusser her i uge 28 og 29 pga. flere store sporarbejder på hele strækningen. TV Syd har fået fat i problemerne og har bragt et indslag. Som sædvanlig taler Arriva udenom og glider af på problemet, man magter simpelt hen ikke opgaven.

<https://www.tvsyd.dk/artikel/sygdom-og-ferie-aflyser-arrivas-lokaltog-paa-stribe>

Det kommer mig for øre, at timenyhederne på P1 omtaler, at Arriva i går og i dag har aflyst mange afgang. Hvornår vågner medierne op og begynder at grave i forholdene og omstændighederne i forbindelse med aflysningerne? Sidste lørdag kontaktede jeg på Rådets vegne TV2 News, men det havde vist ingen effekt. Men så må vi jo prøve igen.

[12.07.2017]

Jeg sendte det debatindlæg til Information, men det kom vist aldrig på:

Laura Rosenvinge påviser (10. juli), hvordan Liberal Arrogance går over stregen i skinger valgkampretorik med hårdtpumpede udsagn. "Mindre Hanne fra kommunen" lyder et forslag til LA-valgkampslogan. Men man kunne jo også vende den om: Mindre Natascha fra Forenede Care, Pleje Plus, Tryghedsplejen og Din Fleksible Service ApS og mindre Jonas fra Arriva (togselskab). Arriva har jo i mange uger, og i efteråret 2016, brilleret med massevis af aflyste togafgange i Midt- og Vestjylland på grund af "personaleforhold" og materielproblemer. Men medier og politikere lukker øjnene for Arrivas svigt over for togbrugerne. I Norge er der i de senere år blevet publiceret flere analyser af de dubiøse private "velfærdsprofitører", og der er gang i diskussionen om, hvordan velfærden og de udliciterede tjenester inden for fx ældrepleje og børneinstitutioner kan tages tilbage til kommunerne. Man kunne ønske sig, at der herhjemme var et tilsvarende skærpet analytisk fokus på privatiseringens og udliciteringens vrangside.

[26.06.2017]

Vigtig artikel i Information den 24. juni 2017, skrevet af Mathias Ertmar Mencke: Ny forskning: Vi ved ikke, om udlicitering af togdriften er en god idé. Regeringen vil udbyde togdriften og udfordre DSB's position. En konsulentrapport bestilt af regeringen viser, at det er en god idé. Men ny dansk forskning konkluderer, at vi langtfra har tilstrækkelig viden om effekterne.

Og jeg har fundet en anden vigtig artikel, ved søgning i avisdatabasen Infomedia på biblioteket. Den har overskriften "Til tiden: Arriva har indkasseret tocifret millionbeløb i

bonusser” publiceret den 21. juni 2017 på Business.dk og skrevet af Michael Alsen Lauridsen. Her er teksten i uddrag:

De sidste seks år har Arriva fået over 50 millioner udbetalt af staten i bonusser for punktlighed og passagertilfredshed i Midt- og Vestjylland. Ekspertes er delte om, hvorvidt selskabet kan løfte et udbud af S-togene i hovedstadsområdet.

Det var ikke uden problemer, at Arriva efter årtusindskiftet meldte sin ankomst på dansk jord. Det dengang britiske selskab (nu tyske, red.) havde efter længere tids tovtrækken vundet udbuddet på et par togruter i Midt- og Vestjylland.

Starten var hård; udbuddet viste sig at være mangelfuldt, og manglen på togførere affødte store vanskeligheder de indledende år, hvor Arriva måtte aflyse tog på stribet. I løbet af de kommende år fandt man sig dog til rette, og i 2009 vandt Arriva på ny udbuddet i Midt- og Vestjylland.

Og det har lignet en god forretning for selskabet, der er en del af Deutsche Bahn, som igen er ejet af den tyske stat. Som en del af kontrakten oprettede staten en såkaldt incitamentsstruktur, der betød, at Arriva ville blive honoreret for at være punktlig og for høj passagertilfredshed, mens man modsat også skulle betale bod, såfremt man ikke nåede de opsatte mål.

Tal fra Transportstyrelsen viser, at Arriva siden den seneste kontrakt trådt i kraft i 2010 har fået udbetalt godt 52 millioner af den danske stat i punktligheds- og kundetilfredshedsbonusser. Bedst gik det til i 2014, hvor man fik i underkanten af ti millioner kroner udbetalt for at levere tog til tiden og tilfredse passagerer.

For så vidt har der været få egentlige evalueringer af, hvorvidt udbuddet i Midt- og Vestjylland har været en succes, men de store millionbonusser synes at indikere, at Arriva hvert fald har nået de mål, man fra statslig hold har opstillet. Og måske var det med i mente, at transportminister Ole Birk Olesen (LA) mandag meldte sig parat til at sende S-tog-banen i udbud.

Og knap var den melding fordøjet, før Arriva meldte sig parat til at tage over fra DSB.

Hvorvidt det bliver så lige til, er flere eksperter dog i tvivl om. Per *Homann Jespersen*, der forsker i trafikpolitik ved Roskilde Universitetscenter, hæfter sig ved, at det fortsat er Banedanmark, der står for drift og vedligeholdelse af skinnerne i og omkring hovedstaden, hvorfor en privat aktør altså må bero sig på den statslige organisations evne til at holde skinnerne klar.

Mere positiv er professor og trafikekspert Mogens Fosgerau fra DTU, der til finans.dk henviser til Sverige, der ifølge professoren har haft stor succes med en *udlicitering*.

Nogenlunde samme holdning har hos den liberale tænketank *Cepos*, hvor analysechef Otto Brøns-Petersen hæfter sig ved, at »-Danmark er et af de lande, hvor der er mindst konkurrence om togdrift og størst offentlige tilskud« .

»Der er et stort potentiale for større effektivitet og bedre produkter til kunderne ved større konkurrence,« fastslår han.

Regeringen vil efter sommerferien indkalde Folketingets øvrige partier til forhandlinger om togtransporten.

Min bemærkning: En nærmest skamrosende artikel om Arrivas "punktlighed" i *Berlingske Business*. En doven journalists overfladiske skrivi. Jeg kontakter ham og prøver at nuancere billedet. Det er åbenbart gået helt hen over hovedet på journalisterne, at Arriva har haft aflysninger på stribe i længere tid. Faktisk var der jo problemer også i september 2016. Og så skelner han ikke mellem togførere og lokoførere.

<http://www.business.dk/transport/til-tiden-arriva-har-indkasseret-tocifret-millionbeloeb-i-bonusser>

[23.06.2017]

Så har Arriva lige vundet kontrakten på Pågatogene i Skåne, og de vil nu gå efter Øresundstogene! Ambitionerne fejler ikke noget!

<http://www.railwaygazette.com/news/passenger/single-view/view/arriva-wins-paagataag-operating-contract.html>

Men har Arriva stadig denne kontrakt på den svenske side? Og hvordan er Arrivas performance blevet bedømt her? Det er faktisk lidt interessant.

[23.06.2017]

Lidt insiderinfo fra en rådsfælle: Arrivas problemer er først kommet på banen (!) for nylig fordi DB har lagt sin klamme hånd ud over Arriva DK, og gjort Arriva meget topstyret. Dette har ført til personale-uro, også i ledelsen, og det har også ført til personalesivning. Jeg tror disse problemer først viser sig i statistikkerne om efter et stykke tid.

[22.06.2017]

I dag har Arriva pga. personaleproblemer aflyst: En dobbelttur, Esbjerg – Ribe, Esbjerg – Skjern, og på Vestbanen = 6 tog.

[13.06.2017].

Arrivas informationsservice indeholder ofte uklare informationer.

Kl. 07.00 oplyses det, at toget kun kører med ét togsæt.

Kl. 07.04 oplyses man at toget er aflyst.

Man sletter altså ikke den første oplysning – hvad skal man så tro på? Denne form for info er set mange gange før.

[10.06.2017]

Ny aftale om strækingsudbud i Midt- og Vestjylland og på Fyn:

<https://www.trm.dk/da/politiske-aftaler/2017/aftale-om-genudbud-af-togtrafikken-i-midt-og-vestjylland-mv>

[09.06.2017]

En rådsfælle bemærker bl.a.:

Der er ikke så meget nyt omkring udbuddets omfang, da det svarer til det, som regeringen tidligere lagde op til. Nemlig ud over de nuværende udbudte strækninger også at omfatte Vejle-Herning-Struer og Odense-Svendborg. Altså de strækninger, som regeringen ikke ville have eldrift på.

Nyt er så, at Region Midtjylland ved Lemvigbanen kan overtage indkøb af trafikken mellem Skjern og Holstebro, således at Lemvigbanen i stedet for at ende i Vemb, kan fortsætte helt til Holstebro, og mange folk undgår skift eller buskørsel. Det har været ønsket i mange år. Også nyt er, at man har givet efter for lokale Venstrefolk i Midtjylland og derfor fortsat har nogle direkte tog mellem Struer og København over Herning. Men kun indtil der kommer el-drift via Vejle. Eller der kommer el-drift på banen.

Halvtimesdriften i dagtimerne findes allerede flere steder, så der er alene tale om en mindre udvidelse.

En god ting er, at der lægges op til genåbning af 5 nedlagte stationer rundt omkring.

***Vi kunne fra RBT's side gøre opmærksom på, at der bør være strengere krav til opfyldelsen af trafikmål i udbudskontrakterne, så de mange forsinkelser mv. ikke fortsætter.***

Og at der kommer krav om gratis cykelmedtagning mv.

Interessant er også nogle af detaljer og aftaleelementer omkring materiel. Her kommer DSB til at aflevere sine Desirotog, der jo også bliver overflødige efter udbuddet hhv. eldrift mellem Køge og Næstved.

Pressemeddelelse fra Transport-, Bygnings- og Boligministeriet

Flere togstrækninger kommer i udbud

Regeringen (V, LA og K) har i dag fået opbakning fra et bredt politisk flertal (DF, S, RV, ALT og SF) til at udbyde flere strækninger, når den nuværende togtrafik i Midt- og Vestjylland skal genudbydes.

Private operatører får i fremtiden mulighed for at byde ind på flere togstrækninger i Danmark. Det er resultatet af aftale om udbud af togtrafik i Danmark, som i dag blev indgået af et bredt flertal blandt Folketingets partier.

Når togtrafikken i Midt- og Vestjylland i 2020 skal genudbydes, bliver der således også mulighed for overtage togtrafikken på Svendborgbanen og på strækningen Vejle-Struer, som i dag betjenes af DSB. Samtidig er parterne blevet enige om at forbedre betjeningen med halvtimesdrift på visse strækninger.

- De udbudte strækninger i Midt- og Vestjylland betjenes i dag med høj punktlighed, og der er generelt tilfredshed med kvaliteten i togbetjeningen. Samtidig har udbuddet sparet staten og skatteborgerne for en masse penge, og udvidelsen af udbuddet vil øge de økonomiske fordele, siger transport-, bygnings- og boligminister Ole Birk Olesen og fortsætter:

- Det er en del af regeringsgrundlaget, at vi vil udbyde markant mere togtrafik i Danmark, og med aftalen i dag tager vi et vigtigt skridt på vejen. Samtidig sikrer vi, at der fortsat vil være direkte togforbindelser mellem København og Struer via Herning, som der har været et stort lokalt ønske om, siger ministeren.

Der vil være timedrift mellem Struer og Vejle, heraf 8 daglige direkte forbindelser (4 togpar) mellem Struer og København via Herning. Derudover vil parterne forlænge de nuværende hurtige forbindelser med stop ved de større stationer Aarhus – Herning fra Herning over Gødstrup til Holstebro. På den måde kommer der direkte tog fra Aarhus til det kommende sygehus i Gødstrup og betjeningen på strækningen Herning-Holstebro udvides til fast halvtimesbetjening i dagtimerne, og så sikres en timedrift mellem Herning og Vejle.

Med dagens aftale udvides betjeningen mellem Esbjerg og Ribe ligeledes til fast halvtimesbetjening i dagtimerne.

- Vi er optaget af, at det kommende udbud skal understøtte betjeningen af de nye stationer, der muligvis vil åbne langs de udbudte strækninger, siger Ole Birk Olesen med henvisning til, at udbuddet udformes sådan, at den kommende operatør forpligtes til at betjene op til 5 nye stationer (Jerne, Laurbjerg, Stilling, Tvis og Sparkær).

– Og så har vi valgt at indføre halvtimesdrift flere steder, hvor det i dagtimerne vil give større fleksibilitet for de daglige pendlere, siger ministeren.

Det midt- og vestjyske udbud skal ses som en del af regeringens arbejde med at fastlægge en langsigtet strategi for jernbanedriften i Danmark. Strategien handler om en mere markedsorienteret jernbane hvor der bl.a. tænkes på tværs mellem udbud, udrulning af signalprogrammet, elektrificering af banenettet og indkøb af fremtidens eltog. Og så skal det ses som et led i regeringens arbejde med at sikre en markant udvidelse af brugen af udbud i jernbanetrafikken.

- Det er vigtigt, at vi udvikler en moderne, effektiv og markedsorienteret jernbane. Det udvidede udbud i Midt- og Vestjylland er et skridt på vejen. Men arbejdet slutter ikke her, siger Ole Birk Olesen.

Udbudte strækninger og kontraktlængde

Parterne er enige om at udbyde togtrafikken på følgende strækninger for en 8-årig periode med virkning fra december 2020. Der er option på forlængelse i yderligere 2 år:

- Aarhus – Langå – Struer
- Struer - Thisted
- Aarhus – Skanderborg – Herning
- Herning – Skjern
- Struer – Vemb – Skjern – Esbjerg
- Esbjerg – Ribe – Tønder
- Struer – Herning - Vejle
- Odense - Svendborg

Region Midtjylland får samtidig mulighed for at overtage trafikøberansvaret på delstrækningen Skjern-Vemb-Holstebro, hvis regionen ønsker dette og kan varetage trafikken uden meromkostninger for staten til følge. Det vil i så fald betyde, at denne delstrækning ikke vil indgå i det statslige udbud, men vil skulle drives som en del af Lemvigbanen (Vemb-Lemvig-Thyborøn).

Endvidere omfatter udbuddet optioner på betjening af følgende strækninger i samdrift med ovennævnte:

- Nr. Nebel – Oksbøl – Varde (fælles udbud med Sydtrafik under forudsætning af, at der indgås aftaler med Sydtrafik og Vestbanen herom)
- Tønder – Niebüll (fælles udbud med trafikøbereren i Slesvig-Holsten, NAH.SH)

Der indføres fast halvtimes drift i dagtimerne med virkning fra december 2020 på strækningerne:

- Esbjerg – Ribe
- Herning - Holstebro

Såfremt der efter indgåelsen af aftalen træffes beslutning om væsentlige ændringer af infrastrukturforudsætningerne (for eksempel anlæg af nye jernbaner og elektrificeringen af store dele af det statslige jernbanenet) for udbuddet, vil Folketingets partier genoptage drøftelserne af udbuddet.

[03.06.2017]

Arriva har igen haft en lørdag præget af mange aflysninger pga. manglende personale – også på Vestbanen.

I ugens løb har der næsten daglig været aflysninger af enkelte togpar på de forskellige BDK-strækninger.

Deprimerende forhold for den kollektive trafik på jernbane i det midt- og vestjyske.

[02.06.2017]

Jeg har undret mig lidt over politikernes generelle tavshed vedr. behovet for gennemgående opgradering af baner og togdrift i det midt- og vestjyske. Det skorter ikke på formaliseret

lobbyvirksomhed med sigte på fx Hærværksmotorvejen, hvorimod politikerargumenter og lobbylignende aktiviteter for at fremme lokal og regionalbaner i Midt- og Vestjylland synes mere end blegsottige. Hvor er, lokalpolitikere og regionsrådene henne, hvad har borgmestrene gjort, hvor omfattende og vedholdende har presset været på Christiansborg fra de kommuner, der må stå model til og leve med konsekvenserne af den langsomme og aflysningsramte togdrift? Og jeg har også hæftet mig ved Thy, kommunen deroppe, her har man haft enormt gang i kampagnerne for turismen og Nationalpark Thy, med masser af helsidesannoncer i københavnske aviser m.m., men hvad med den kollektive trafik og dens standard?

Jeg ville derfor gerne finde ud af, hvor meget debat, der har været de sidste 2-3 år om Thybanen. Det er jo en af de truede og omdiskuterede baner, selv om kommunalbestyrelsen i Thisted helt givet vil slå sig kraftigt i tøjret, hvis der for alvorlig

skulle komme en nedlæggelsesdagsorden. Derfor lavede jeg en søgning i Infomedia-basen på mit bibliotek. Og jeg fik bekræftet, at stort set ingen politikere fra Thisted Kommune har ytret sig i den allerseneste debat om de midt- og vestjyske jernbaner og betjeningskvaliteten m.m. Derimod var der tilbage i 2015, i starten af året februar-marts, en del debat foranlediget af kommuneplanrevision mv. Viceborgmester Ib Poulsen (DF) efterlyste dengang en diskussion af Thybanen på et kvalificeret grundlag, og det fik en del politikere og enkelte borgere til tasterne, i indlæg.

[25.05.2017]

Så kom der sandelig en artikel om Arrivas mange togaflysninger, med en undskyldning så tynd som aldrig set før. Sommerferie – er det nu noget helt nyt der kan overraske en virksomhed? Nå ja ! – det går selvfølgelig kun ud over de “små strækninger” i Vestjylland, mens området omkring Herning og Aarhus holdes fri. Hvad siger transportpolitikere?

[21.05.2017]

Noget tyder på, at der er en intern konflikt, uoverensstemmelser i forhold til lokomotivpersonalet. Men det er en klar illustration af, hvad der kan ske, hvad der kan være i vente, når private selskaber med kontrakter, indtjening og bundlinjehensyn skal på banen og klare kørslen på udvalgte strækninger. Det skal have sin mening, når der tales om udlicitering og flere togoperatører. I Tyskland har der de seneste år været adskillige lokoførerstrejker.

[20.05.2017]

Fortsatte aflysninger. Det er tilsyneladende en konflikt mellem Arriva og Lokomotivpersonalet, der er skyld i forholdene.

[10.05.2017]

TV Midt/Vest bragte i går aftes et nyt indslag om banedriften i Vestjylland:

<http://www.tvmidtvest.dk/artikel/togdriften-i-landsdelen-koerer-ikke-paa-skiner>

<https://arriva.dk/trafikinfo/akutte-driftsforstyrrelser>

[05.10.2016]

Et portræt af den nye chef for Arriva tog:

<http://stiften.dk/navne/dagens-portraet-arriva-direktoer-vil-genvinde-selskabets-jyske-kontrakter>

[03.10.2016]

I TV 2 nyhederne kl.18.00 var der indslag om Arrivas mange togaflysninger (ca. 100) og følgerne for passagererne samt hvad det koster ARRIVA i bøde. Og indslag i regionalt TV:

<http://www.tvmidtvest.dk/artikel/arriva-har-store-problemer-med-aflysninger>



[26.09.2016]

Respons fra Susanne Hejer, Arriva-direktør:

*Kære Leif Kajberg*

*Tak for din henvendelse*

*Det er korrekt, at der i september måned har været uregelmæssigheder i driften på Vestbanen samt på strækningen Varde-Esbjerg. Det er naturligvis rigtig ubelejligt for vores kunder, når vores tog ikke kører som forventet, og derfor forsøger vi også altid at mindske generne så meget muligt blandt andet ved at informere hurtigt og fyldestgørende.*

### **Trafikinformation**

*Den konkrete driftsmeddelelse, du henviser til, er en vi allerede er opmærksomme på, da vi ligesom du har konstateret, at informationen i dette tilfælde var mangelfuld. Ordet "trinbræt" er et internt begreb, som naturligvis ikke skal bruges i ekstern information til passagerer. Derudover bør vi informere om, hvilken vej der henvises til. Dette er blevet indskærpet internt.*

*Siden <https://arriva.dk/trafikinfo/akutte-driftsforstyrrelser> er i øjeblikket desværre ikke funktionsdygtig grundet tekniske udfordringer, som vi selvfølgelig arbejder på at få løst. Derfor har vi nu ændret teksten på siden, så det fremgår, at funktionen i øjeblikket ikke er tilgængelig. Derudover henviser vi til, at passagerer holder sig orienteret via Rejseplanen og/eller via vores trafikinformation, hvor man kan vælge at få information om de strækninger, der har interesse enten via e-mail eller sms.*

### **Aflysninger**

*De aflysninger vores passagerer har oplevet her i september skyldes helt overordnet, at vi har haft en midlertidig mangel på lokomotivførere. Det er en problematik, vi blev klar over allerede i foråret, og som vi derfor også har igangsat initiativer, der skulle afhjælpe – heriblandt at ansætte flere lokomotivførere. Når vi så alligevel har været nødt til at aflyse nogle afgange i september, skyldes det, at scenariet med manglende lokomotivførere desværre blev større end vi havde ventet – og af årsager, vi ikke har haft mulighed for at forudse.*

*Vi er fuldt operationsdygtige igen til oktober. Og indtil da arbejder vi selvfølgelig hver eneste dag på at få dækket de manglende vagter ind, så alle vores passagerer kan komme rettidigt frem med den afgang, som de har planlagt. Og som altid informerer vi naturligvis om evt. ændringer via vores trafikinformation og rejseplanen.*

*Med venlig hilsen*

**Susanne Hejer**

*Direktør Tog / Director Rail*

[26.09.2016]

En togiagttager i Vestjylland har skrevet til Arriva Kundeservice:

Den 5., 8., 10., 13. og 24. september har der været togaflysninger på Vestbanen, grundet manglende personale.

Det er påfaldende, at det lige netop er til togene på Vestbanen, der mangler personale, og man får det indtryk at Arriva nedprioriterer Vestbanen i forhold til de øvrige strækninger.

Ulempen for brugerne bliver ikke mindre af, at der på strækningen Esbjerg – Varde blot henvises til næste forbindelse, mens der på Vestbanen indsættes togbus, hvilket betyder, at den gennemgående rejsemulighed jf. køreplanen Esbjerg – Varde – Nr. Nebel hermed ikke længere er mulig, ligesom rejsetiden bliver unødigt lang.

Idéen med indsættelse af gennemgående tog mellem Esbjerg og Nr. Nebel var netop at forbedre rejsemulighederne med tog og var ment som et første skridt til etablering af en Nærbane mellem Ribe – Esbjerg – Varde – Nr. Nebel.

- Derfor bør der heller ikke forekomme togaflysninger på grund af manglende personale.

På Landets Puls mangler Arrivas tog, og har efterhånden gjort det et stykke tid:

[http://www.dsb.dk/Rejseplan/bin/help.exe/mn?L=vs\\_livemap&tpl=fullscreenmap&view=dsb&responsive=1&custom=denmark](http://www.dsb.dk/Rejseplan/bin/help.exe/mn?L=vs_livemap&tpl=fullscreenmap&view=dsb&responsive=1&custom=denmark)

- Linket fra hjemmesiden, under Trafikinfo er således ikke meget bevendt.

[24.09.2016]

Så er der igen togaflysning på Vestbanen, idet togene 651 og 652, i dag d. 24. sept. er aflyst pga. personalemangel. De tilsvarende tog mellem Esbjerg og Varde og retur er også aflyst.

På strækningen Esbjerg – Varde og retur henvises der til næste forbindelse, mens der indsættes togbus på Vestbanen, hvilket betyder at rejseruten Esbjerg – Nr. Nebel og retur hermed ikke længere er intakt som gennemgående forbindelse.

Arriva har på deres hjemmeside, dette overblik over trafikken:

<https://arriva.dk/trafikinfo/akutte-driftsforstyrrelser>

Men dette tiltag er intet værd, idet der altid står “ingen akutte driftsforstyrrelser”, uanset om der er forsinkelser og togaflysninger. En henvendelse med kritik fra togiagttageren til Arriva, som går på manglende opdateringer, blev besvaret med, at siden desværre ikke virker! – Men hvorfor fjerner man så ikke skidtet?

Nu har man så sat et link på til Landets Puls, hvor Arrivas tog bl.a. i dag slet ikke findes på de pågældende strækninger, og når de endelig er der, så kan man meget tit kigge forgæves efter opdateringer.

- Igen en elendig service fra Arriva, som tilsyneladende slet ikke fatter en bjælde af, hvordan man skal oplyse sine brugere om forsinkelser og aflysninger. Desuden er det meget påfaldende, at Arrivas personaleproblemer altid går ud over togbetjeningen af Esbjerg-Varde-Nr. Nebel.

[14.09.2016]

Jeg så, at fagforeningsorganet *Jernbane Tidende* bringer en portrætartikel i august-nummeret på s. 20-21, en noget venlig præsentation af Susanne Hejer, der er ny kvinde i Arrivas direktørstol i togforretningen. Men de flosker og fraser, som Susanne Hejer disker op med, er næsten ikke til at klare. "Løfte kundeoplevelsen", "dialogsøgende", medarbejdernes kompetencer skal bringes i spil og i den dur. Men der er da pokkers til kontrast mellem det, som vi har oplevet på Arrivas net og rapporteret, aflysningerne af afgange og elendig trafikinfo til brugerne, og alt det ordskvalder, som fyres af i interviewet. Derfor må Susanne Hejer konfronteres med Arrivas slendrian på Vestbanen, her er jo virkelig et gab mellem tom og uforpligtende retorik og præstationerne i det daglige i togdriften på Vestbanen illustreret ved aflysningerne og håndteringen af dem.

Jeg vil gå videre med den her problematik i RBT's bestyrelse. Der er jo flere ting i det, også det med udlicitering som princip og ideologi, hvor nogle politikere jo er svært glade for at få mere udbud af togdriften, men politikerne færdes meget i deres elfenbenstårn og er ofte ikke klar over prisen for og konsekvenserne af, dvs. helt ned i den daglige drift og togbetjening, at få en privat kontraktbaseret operatør til at befare strækninger. Det ser fint ud på glittet papir, men virkeligheden kan være mere grumset.

<http://www.mitarriva.dk/vision-mission-og-vaerdier>

[07.04.2015]

*DEBAT: Hvis togtrafikken i Danmark bliver sat i udbud, kunne vi få bedre togservice, passagervækst og potentielle samfundsmæssige gevinster på op mod en milliard kroner, skriver Nikolaj Wendelboe, formand for brancheforeningen Dansk Tog og adm. direktør i Arriva Danmark.*

[http://www.altinget.dk/artikel/dansk-tog-der-findes-en-bedre-togloesning-for-danmark?ref=newsletter&refid=17209&SNSubscribed=true&utm\\_source=Nyhedsbrev&utm\\_medium=e-mail&utm\\_campaign=altingetdk](http://www.altinget.dk/artikel/dansk-tog-der-findes-en-bedre-togloesning-for-danmark?ref=newsletter&refid=17209&SNSubscribed=true&utm_source=Nyhedsbrev&utm_medium=e-mail&utm_campaign=altingetdk)

Det kunne man slippe af sted med at skrive i 2015, men denne påstand holder vist ikke vand, i 2021.

**De særegne meddelelsetekster, et kritisk blik på Arrivas kundeinformationsservice**

ellem XX og XX er aflyst



## Tog XX mellem XX og XX er aflyst

Tog RA 2856 mellem Svendborg og Odense, afgang **kl. 17:33**, er aflyst. Vi henviser til næste afgang. Aflysningen skyldes materielforhold. Vi beklager de gener, dette kan medfører. Mvh. Arriva Tog.

Vær opmærksom på, at hvis du oplever forsinkelser på 30 min. eller mere på togrejsen, så er du berettiget til at søge rejsetidsgaranti. Læs mere om rejsetidsgaranti her: <https://arriva.dk/kundeservice/rejsetidsgaranti>

Fra en mailudveksling: Nu burde det ikke være raketvidenskab at afgive korrekte info med uregelmæssigheder hvis man har den fornødne uddannelse og viden om hvordan selskabets køreplaner og drift afvikles. Jeg har på fornemmelsen, at også i den afdeling er der et stort gennemtræk af personale, som aldrig når at bundfælde nogen viden om emnet, - så dan ser det ud med alle de fejl der flyder ud i infoerne.

Nej, det er rigtigt, raketvidenskab burde det ikke være, at håndtere informationsudsendelsen. Jeg har noteret din anmærkning om udskiftningen af medarbejderne i den pågældende afdeling, sådan at de ikke når at komme ind i tingene og bundfælde en ordentlig viden. Det kunne man sagtens forestille sig, og hvis arbejdskulturen og loyaliteten over for dette transportfirma ikke er i top, så kommer der jo gang i udskiftningen.

### **Den 13.04.21 Tog 5941 mellem Herning og Struer er aflyst**

Tog RA 5941 mellem Herning og Struer via Holstebro, afgang kl. 15:00, er aflyst. Der indsættes bus, som køres af Brøchners Biler. Aflysningen skyldes fejl på sporet

Jeg kommer til at tænke på - nu hvor der er aflysninger Herning Struer - om de aflysninger pga. af fejl på sporet, som Arriva annoncerer, også påvirker DSB's drift, de tog, som kører på samme delstræk som Arriva-togene. Aflyses der tilsvarende hos DSB, og med samme begrundelse, eller kan IC3-materiellet befare sporet uden problemer?

Jeg får et svar fra en ekstern togfagkyndig:

Det ser ikke ud til at DSB-togene er aflyst, idet jeg har app'en "Din station" på min iphone og søger på dels Struer og Herning stationer. Hvorfor Arriva så melder fejl på sporet, ja det er en gåde.

### **Besyderligt informationsindhold**

fx 05.04.2021, 2. påskedag:

### **Tog mellem XX og XX Tog mellem XX og XX er aflyst**

Tog RA 5510 mellem Thisted og Struer via Struer, afgang kl. 08:32, er aflyst. Der indsættes bus, som køres af Papuga. Aflysningen skyldes Baneforhold. Vær opmærksom på, at bussen kan være forsinket i forhold til den normale køreplan. Vi beklager de gener, dette kan medføre. Mvh. Arriva Tog.

Og en masseaflysning i én meddelelse (05.04.2021, 2. påskedag):

### **Tog 95312, 95319, 95318, 95325, 95324, 95331, 95330, 95337, 95336 og 95343 mellem Herning og Engesvang er aflyst**

Tog 95312, 95319, 95318, 95325, 95324, 95331, 95330, 95337, 95336 og 95343 alle mellem Herning og Engesvang via, er aflyst. Der indsættes bus på ovennævnte togafgange. Busserne køres af Papuga. Aflysningerne skyldes signalproblemer. Vær

opmærksom på, at busserne kan være forsinket i forhold til togets normale køreplan. Vi beklager de gener, aflysningerne kan medføre. Mvh Arriva Tog.

Også aflysninger på dette delstræk dagen før, påskedag den 04.04.2021, påskedag, om aftenen

### **Tog RA 5388 mellem Herning og Engesvang er aflyst**

Tog RA 5388 mellem Herning og Engesvang via Ikast, afgang kl. 23:02, er aflyst. Der indsættes bus, som køres af Papuga Bus. Bussen kører fra Herning kl. 23:10. Aflysningen skyldes signalproblemer. Vi beklager de gener, dette kan medføre. Mvh Arriva Tog.

Bemærkning: Hvor lang tid tager det før signalproblemer/fejl er korrigeret og tilstanden er normaliseret? Hvilket beredskab kan der trækkes på her? Til afhjælpning af problemet.

### **Tog 95395 mellem Engesvang og Herning er desværre aflyst. Kontakt Arrivas Kundeservice, hvis du har brug for transport.**

Tog 95395 mellem Engesvang og Herning er desværre aflyst. Det har desværre ikke været muligt at skaffe en erstatningsbus. Kontakt Arrivas Kundeservice, hvis du har brug for transport. Vi beklager de gener dette måtte medføre.

### **Tog XX mellem XX og XX er aflyst**

Tog RA 5734 mellem Niebüll og Esbjerg via Ribe, afgang kl. 10:07, er aflyst. Der indsættes bus, som køres af Agerskov Turist. Bussen kører fra Tønder kl. 10:27. Aflysningen skyldes sporet er spærret af andet tog. Vær opmærksom på, at bussen kan være forsinket i forhold til den normale køreplan. Vi beklager de gener, dette kan medføre. Mvh Arriva Tog.

X-tra kryptisk. Og så optræder der endnu engang en aflysningsmeddelelse med en overskrift helt uden lokalitetsbenævnelser og stationer. Først i selve teksten får togbrugeren at vide, hvilken strækning aflysningen gælder. Hastværksarbejde.

Det sker hyppigt, at man må udsende rettelser:

### **Rettelse til tidligere information vedr. tog RA 5019 mellem Esbjerg og Ribe**

Rettelse til tidligere information. Tog RA 5019 mellem Esbjerg og Ribe via Bramming med afgang kl. 08:55 er aflyst mellem Esbjerg og Ribe og ikke mellem Esbjerg og Tønder som tidligere udsendt. Der indsættes bus som kører af De Blå Busser. Bussen kører fra Esbjerg kl. 08:55. Vi beklager den tidligere udmelding. Mvh Arriva Tog

Nogle aflysninger kan være fremkaldt af eksterne forhold, vejrforhold:

### **Togene mellem Odense og Ringe er aflyst**

Arriva kan i øjeblikket ikke køre tog mellem Odense og Ringe via . Der indsættes busser, som køres af Tommerup Turist / Vester Skerning Turistfart. Aflysningen skyldes lynnedslag i anlæg. Vær opmærksom på, at busserne kan være forsinkede i forhold til togenes normale køreplan. Vi vender tilbage, så snart situationen ændrer sig og beklager de gener, aflysningen kan medføre. Mvh Arriva Tog.

### Udblik til udlandet: Også i Storbritannien er Arriva en problematisk togoperatør

Rådet for Bæredygtig Trafik har i flere år haft kontakt til en britisk transportforsker, John Whitelegg. Det er Rådets nuværende næstformand og tidligere formand Kjeld A. Larsen, som har stået for kontakten til Whitelegg. Han forsynede i marts 2018 RBT med et omfattende e-mail-baseret materiale indeholdende kritik af og klager vedrørende Arrivas togdrift i England og Wales. Det er interessant læsning, og korrespondancen videreformidler illustrative erfaringer, der er meget tankevækkende. Materialet, e-mailudvekslingerne med klagerne og de faktuelle beskrivelser, bygger på enkeltstående dårlige togoplevelser og fokuserer på dårlig service, overfyldte tog, kapacitetsproblemer, forsinkelser, uacceptabel renholdelsesstandard m.m. Der er grund til at hæfte sig ved følgende udsagn:

*A TOC [Train Operation Company, togoperatør] continues to harvest significant fare revenues and subsidies regardless of the degree of discomfort suffered by passengers and this is wrong.*

Altså bestemte private togoperatører synes mest interesserede i at score billetindtægter, bonusser og subsidier og er ligeglade med betjeningsstandarden. Det går jo helt på tværs af de standardklichéer, hvor vi typisk hører om, hvor herligt og kundevenligt det er, når togdriften udliciteres og privatiseres. Og jeg noterer med interesse, at Arriva i Wales åbenbart ofte gør en dårlig figur og altså nogle gange har problemer med at holde en acceptabel standard! Spørgsmålet er selvfølgelig, hvor generaliserbart dette episode-baserede materiale er, men noget tyder på, ud fra det, som Whitelegg har registeret og været i dialog med togselskaber/operatører om, at skønmaleriet, glansbilledet, sådan som det mere generelt præsenteres af de britiske togudbydere i deres grafiksupplerede analyse, ikke rigtig holder. Der synes at være adskillige ridser i lakken og måske mere, når man graver dybere. Disse iagttagelser har i allerhøjeste grad relevans for den hjemlige diskussion af Arriva og Arrivas præstationer som togselskab.

E-mail fra John Whitelegg til Kjeld A. Larsen, RBT den 3. Marts 2018:

.. and the attached is an attempt I made to log about 1 year of contacts with one TOC, Arriva Trains Wales (ATW) which is owned by Deutsche Bahn (DB) so all the profits from our high train fares go back to Berlin.

I think you will find it boring but it was a serious attempt to log the problems and total disinterest on the part of ATW/DB to do anything about the problems. This is the railway line that goes through the small town where I live (Church Stretton) and most of the trains are Cardiff-Manchester connecting two important cities with a very poor quality service, which is what you get from privatisation

Our privatised system is built on total disregard for passenger complaints/worries

Also we have had train fires on our very old dirty diesel trains

<https://www.shropshirestar.com/news/local-hubs/shrewsbury/2018/01/16/train-fire-at-railway-station/>

<https://www.shropshirestar.com/news/local-hubs/shrewsbury/2017/11/06/fire-crews-tackle-blaze-at-shrewsbury-railway-station/>

and problems with the wheels

<https://www.shropshirestar.com/news/local-hubs/shrewsbury/2018/02/28/train-chaos-in-shropshire/#bi4Slu7DBVwsILcz.99>

best wishes

John

Og John Whitelegg skrev desuden i mail den 3. marts:

Hi Kjeld,

Thank you for your e-mail of 28th February about rail privatisation in the UK.

This is also a hot topic here and there is a huge and expensive public relations output from train operating companies (TOCs), government (DfT), the Rail Delivery Group (an industry lobby group that looks after TOC and not the passengers). This output is aimed at preserving the gravy train.....lots of money for poor quality private sector companies running our rail system.

My view is that UK rail privatisation has been and still is a very bad deal for the taxpayer, the environment and passengers and is hugely inefficient. If we returned to a British Rail system, we would have far more money to do far more things and do them properly.

I have not written this up in a document though it has always been on my list to do so. These are the main points that the RDG would rather we did not talk about:

The taxpayer subsidy to rail is much higher than it ever was under British Rail, currently at about £3.7 billion pa

The franchising process is very expensive and goes wrong e.g.

<https://www.theguardian.com/uk-news/2017/nov/29/east-coast-rail-franchise-terminated-three-years-early-virgin-trains>

<https://www.theguardian.com/business/2018/jan/05/richard-branson-defends-government-bailout-of-virgins-east-coast-rail>



<http://www.bbc.co.uk/news/uk-wales-politics-41809874>

<https://www.bringbackbritishrail.org/franchises/wales-borders/>

There is a lot more of this.

The costs of doing anything in the privatised world are much higher in real terms than they were in British Rail days. This is all about contracts/sub-contracts/multiple actors each taking 10% profit and it includes track, stations improvements, rolling stock

We have very low level of electrification and any project seems to go wrong:

<http://www.independent.co.uk/travel/news-and-advice/chris-grayling-rail-electrification-gwr-great-western-diesel-electric-trains-trancks-damage-a8173116.html>

We have 2000 stations that can't be used by the disabled and TOCs and government won't spend the money to make them accessible to the disabled

We have poor quality services and excess profit-taking on the part of TOCs

<https://www.mirror.co.uk/news/uk-news/board-gravy-train-rail-firms-9553889>

We have very high fares

<https://www.theguardian.com/money/datablog/2017/jan/06/tracking-the-cost-uk-and-european-commuter-rail-fares-compared-in-data>

<https://fullfact.org/economy/do-uk-commuters-pay-highest-rail-fares-europe/>

We have dirty diesel trains and overcrowding

<http://www.independent.co.uk/news/uk/politics/train-overcrowding-worst-levels-labour-party-southern-rail-companies-virgin-andy-mcdonald-transport-a7869676.html>

<https://www.railway-technology.com/features/featurethe-big-stink-how-much-do-trains-really-emit-4807131/>

There is more but this will give a flavour.

If you would like a document from me I could do that in the same way I do other things e.g. I have recently done a document for FoE on diesel emissions and for a transport NGO a document about rural buses. In both cases I requested £400 per day and then estimated the number of days I would need.

Very best wishes

John

Materiale modtaget fra John Whitelegg:

E-mail log about overcrowding and other aspects of poor quality services on Arriva Trains Wales (ATW) services

October 2014 – December 2015

This log documents approximately 14 months of communications between Professor John Whitelegg and Arriva Trains Wales.

### Opsummering

I Danmark har man (med overordnet styring fra EU) valgt at konkurrenceudsætte togdriften og derved lagt sig fast på en anden model inden for den samlede togdrift end den, man møder i ideallandet på jernbanens område: Schweiz. I Danmark bevæger man sig derved, i modsætning til Schweiz, mod splittelse inden for togsektoren frem for samarbejde, samarbejdsånd, veludviklet knudepunktstankegang og ét samarbejdende system. Og hvor togbrugerne (i Danmark) i sidste instans bliver sorteper. Brugervenlig togdrift koster, det har man erkendt i Schweiz, men i Danmark er man ikke villig til at betale prisen, her presses citronen. Jo, det er rigtigt, der er da lande inden for EU, hvor det kører rigtig fint for togdriften, og EU-landene Holland og Østrig er gode eksempler. Men vi er nødt til at se på rammevilkårene for togdrift og infrastrukturforvaltning. Og man kan ikke se bort fra, at konkurrenceudsættelse og udlicitering af togdrift – som ikke harmonerer med det samarbejdende system inden for den kollektive transport, som Schweiz kan bryste sig af – kan have nogle negative følgevirkninger inden for den nationale togsektor og serviceringen af togbrugerne. Man får et ganske illustrativt eksempel, når man ser på, hvordan togselskabet Arriva performer. Som det er fremgået af materialet i denne rapport har Selskabet aflyst tog i bundter overalt på det toget, man betjener. På nogle dage er det bestemte strækninger, der er lagt ned i bestemte tidsrum. Og som det fremgår af tabellerne, rammes masser af tog af forsinkelser. Passagerne spises nogle gange af med erstatningsbefordring i bus eller taxi, andre gange er de efterladt perronen og må finde transport på eget initiativ eller efter bedste evne fordrive ventetiden indtil næste afgang. Noget kunne tyde på, at Arriva af hensyn til bundlinje og indtjening presser citronen og bl.a. skærer på lokoførerkapaciteten med mange aflysninger på grund af personalemangel som en af konsekvenserne, der ikke mindst mærkes af pendlerne i det daglige. Arrivas betjening af strækningerne derved bliver mindre robust. Alligevel har Arriva, som påpeget flere gange, haft held til at skaffe sig et meget positivt image og leve op til rollen som kæledægge på skinnerne i jyske chefredaktører og visse borgerlige transportpolitikeres optik.

Det rammer i øvrigt medarbejderne, når et offentligt udbud som dét, Arriva vandt i 2018, presser virksomheder til at underbyde sig selv. Det mener professor og arbejdsmarkedsforsker på Aalborg Universitet Henning Jørgensen, der gør opmærksom på, at statens tilskud til togekørsel er faldet med 36 procent i forhold til tidligere. Henning Jørgensen bliver bakket op af Enhedslisten. Se artikel på Altinget.dk:

[https://www.altinget.dk/artikel/188508-ekspert-statens-udbudsregler-skaber-loenpres-og-nye-konflikter?ref=newsletter&refid=33127&SNSubscribed=true&utm\\_source=nyhedsbrev&utm\\_medium=e-mail&utm\\_campaign=altingetdk&fbclid=IwAR1TAYKEmvw\\_HFRg2T94y2TOE3bpmHt65Ks94DGNh1fLLVgLPwg9LSUDDLY](https://www.altinget.dk/artikel/188508-ekspert-statens-udbudsregler-skaber-loenpres-og-nye-konflikter?ref=newsletter&refid=33127&SNSubscribed=true&utm_source=nyhedsbrev&utm_medium=e-mail&utm_campaign=altingetdk&fbclid=IwAR1TAYKEmvw_HFRg2T94y2TOE3bpmHt65Ks94DGNh1fLLVgLPwg9LSUDDLY)

<https://www.information.dk/indland/2017/06/ny-forskning-ved-udlicitering-togdrift-god-ide>

Blændværk, skønmaleri og ideologisk rygklapperi, Det er ikke nemt at få skovlen under Arriva, kritikken preller af på Borgen, og specielt de borgerlige politikeres forblændelse af Arriva er svær at prikke hul i. Alt andet end DSB synes at være devisen hos disse. Man kan fortsat ærgre sig over, at konsulentfirmaerne og ideologi-politikerne konstant negligerer Arriva-specifikke fakta og kritikpunkter og vender det døve øre til erfaringer fra udlandet. Som bekendt findes der artikler, skrivelser, pamfletter og bøger om togdriftens udlicitering i nabolandene Ud over Schweiz er det ikke mindst nabolandene Norge og Sverige, men også Tyskland. Der er behov for opdatering på dette område, hvori også dårlige tyske erfaringer inddrages.

Det kunne være formålstjenligt at sammenligne "performance" og præstationsniveau hos Arriva (aflysninger etc.) og aflysningsomfanget på lokalbanestrækninger, fx Nordjyske Jernbaner (NJ), Midtjyske Jernbaner (MJBA) og Lokaltog på Sjælland. Hvor mange aflysninger pga. "Materielforhold" og "Personaleforhold" indtræffer der hos sammenlignelige togselskaber? Formentlig meget færre. I hvert fald hos MJBA. Man kan formentlig formelt indvende, at denne måde at sammenligne statslige strækninger med lokalbaner medfører forskellige problemer, men det ville kunne synliggøre meget konkret, hvor det halter med Arriva. Og forhåbentlig pirke til deres rettidighedsprocenter. Man kunne foreslå, at det blev taget op i Folketingets TRU og/eller Ministeriet. Det vil være fair at sammenligne med Nordjyske, Midtjyske Jernbaner og Lokaltog, og resultatet vil ikke være overraskende, - her kører det betydelig bedre.

### Konklusion

En hovedtanke fra vores side er, at man i vurderingen af Arrivas kontraktopfyldelse går alt for let hen over mængden af aflyste tog. Togaflysningerne burde jo indgå med meget større vægt. Opgørelsesmetoden for aflysninger bør ofres meget større opmærksomhed og ændres, således at aflysninger i højere grad bonner negativt ud på operatørsiden og kommer til at fylde meget mere i opgørelsen af regulariteten, bestemmelsen af punktligheden og gennemgangen af den faktiske gennemførelse af togprogrammet. Vi finder desuden, at boden pr. aflyst afgang burde sættes højere end de nuværende 1.200 kr.

Faktisk burde man sammenligne Arrivas præstationer og punktlighed med andre flerstrækningsoperatører, fx Lokaltog på Sjælland, Nordjyske Jernbaner (NJ) og Midtjyske Jernbaner/Lemvigbanen (MJBA). Der er nok ingen tvivl om, at disse regionselskaber inden for togdriften vil være i stand til at opvise en regularitet og gennemførelsesprocent for togture, der overstiger Arrivas i det jyske og på Fyn.

[Gå bag om procenterne!](#)

## **Hvordan man tager fusen på de borgerlige transportordførere og forfører medierne: punktlighedsprocenterne**

***”Jamen, vi har immervæk en rettidighed på 99 komma nul, nul dut”***

Ideologi er noget bras, sådan lød et af afdøde statsminister Poul Schlüters ofte citerede udsagn. Men på togområdet er ideologi en spillevende og en særdeles relevant størrelse. Grundantagelsen hos de borgerlige transportpolitikere og opinionsdannere inden for jernbanen er, at konkurrenceudsættelse er super duper, og at den private operatør Arriva gør det virkelig godt. Det store statslige togforetagende DSB er derimod gumpetungt og gammeldags, og tynget af aflysninger og forsinkelser. Og alt for langt fra togbrugerne og disses behov i dagligdagen. Derfor bør DSB skrumpe og stadig mere togtrafik overdrages til ikke-statslige operatører. Helt i tråd med EU's klare signaler om en markedsbaseret jernbane. Og konkurrence og kommerciel drift har jo sine ubestridelige fordele. Påstås det. Sådan lyder lovsangen. Det får et togselskab til at oppe sig, lægge sig i selen for at betjene kunderne så godt som muligt. At være der for kunderne med nye servicetilbud. Men her går det i sort, her bør signalet definitivt stilles på rødt! Her rabler det for ret så mange politikere og journalister. For konkurrenceudsættelse sikrer ikke nødvendigvis en bedre og mere effektiv togdrift. Indtjeningsmotivet og bundlinjen og det at kunne sende millioner ud af landet til et udenlandsk ejerselskab er langt fra en garanti for velfungerende og kundeorienteret togdrift. Tværtimod. Det viser dokumentationen for Arrivas dårligdomme i denne rapport. Selv om store dele af togprogrammet hos Arriva afvikles efter planen, så fordunkles billedet af de alt for mange aflysninger. Hele togstrækninger hærges på nogle dage af massive aflysninger, og retter man fokus på Thybanen, virker det næsten

som om, at Arriva arbejder på at tvinge kunderne, de få tilbageværende brugere, væk fra Arrivas tog til og fra Thisted. Der lægges derved flittigt pinde til Thybanens ligkiste! Driftsupålideligheden er iøjnefaldende, og det skorter ikke på observatørberetninger og konkrete meldinger om elendigheden, som der er tonstung dokumentation for. Man kan blot lade sig registrere som modtager af Arrivas informationer om toggangen, om ændringer og uregelmæssigheder, så får man syn for sagen. Så kommer meddelelserne om aflyste og forsinkede Arriva-tog tikkende ind nederst i højre hjørne af PC-skærmen. Der er tilsyneladende ikke personale nok til at køre togene nogle dage, og det er ufatteligt, at Arriva fortsat ikke har knækket koden til at vedligeholde sine togsæt på en forsvarlig, professionel og smart måde og få dem gjort køreklare i meget større udstrækning. "Aflyst på grund af materielforhold, materielforhold, materielforhold, materielforhold", dag ud og dag ind.

Så kære transportminister, der skal virkelig ske noget nu. Og det er ikke nok bare at indkalde selskabets direktør til et møde i Transportministeriet og få en sang fra de varme lande garneret med forsikringer om, at alt nok skal blive meget bedre, "og for øvrigt kan vi opvise en fantastisk punktlighed og rettidighedsprocenter på ..." Sluk lige for den der knap. Cut talestrømmen, og fortæl direktøren, at det er alvor det her, og vi også skal til at se på, hvordan aflysninger kommer meget mere op til overfladen og bliver synliggjort meget mere, og sæt gang i noget arbejde med fokus på, hvordan Arriva i højere grad kan sanktioneres for de mange aflysninger.

Det kan være naturligt at trække en tråd til lokalbanerne her. Hvis en lokalbane aflyste så massivt på grund af problemer med togsættene, ville det sikkert trække store overskrifter (Og ja, indrømmet, der er p.t. problemer med Midtjyske Jernbaner, hvor der mangler lokoførere, men det er et isoleret problem, et rekrutteringsmæssigt problem). Og det ville være oplagt med en mere indgående sammenligning mellem Arriva og lokalbanerne. Noget man slet ikke har øje for er, ikke tilstrækkeligt i hvert fald, er at vi har en særdeles velfungerende regionaltogetsdrift, offentligt drevet. Lokalbaneselskaberne, der opererer på regionalt niveau, gør ikke specielt meget væsen af sig, og bruger vel næppe så meget på kommunikationsmedarbejdere og public affairs konsulenter som Arriva, men de gør det godt. Lemvigbanen (MJBA) og Nordjyske Jernbaner er i front, også med fornyende tiltag, og på Sjælland har vi paraplyelskabet Lokaltog, som driver et antal strækninger i Region Hovedstaden og Region Sjælland, der er uundværlige elementer i den

kollektive trafik. Der er ikke så meget virak om lokalbanerne, de udfører bare opgaverne.

**Men prik hul i Arriva-rettidighedsprocenternes glamourøse overflade! Lad os få punkteret veltilfredshedsballonen. Dyk ned i tallene og aflysningerne og årsagerne til dem. Og, kære transportminister, få styr på Arriva! Der skal nedsættes en task force, der sætter Selskabet under administration. Og på sigt bør Arriva sættes fra bestillingen, når kontraktperioden er udløbet, og gerne før. For spørgsmålet er vel basalt set, om man kan betro Arriva en så stor operatøropgave inden for den danske jernbanesektor. Om selskabet er opgaven voksen, for det kan man da komme stærkt i tvivl om.**



assagerpulsen@fbr.dkagerpulsen@fbr.dk



**Table 1a: Uddrag af Bannedanmarks opgørelse: Rettighed for Arriva 2019**

Måned	Januar	Februar	Marts	April	Maj	Juni	Juli	August	September	Oktober	November	December	2019
Togtrafik planlagt	20.492	18.541	20.269	19.141	20.164	19.205	19.337	20.643	19.745	20.788	19.690	19.306	237.321
Forsinkede ankomster total	473	355	339	321	539	775	487	465	445	621	541	302	5.663
Forsinkede tog total	457	369	348	334	553	697	507	492	441	631	538	326	5.693
Forsinkede tog operatør	71	66	93	54	137	153	112	100	141	127	145	104	1.303
Aflyste ankomster total	150	166	220	127	73	364	216	199	232	215	492	158	1.612
Aflyste tog total	86	71	103	68	36	230	156	95	121	127	253	106	1.452
Aflyste tog operatør	24	9	14	25	23	43	54	27	72	41	150	37	519
Forsinkede ankomster operatør	73	63	91	52	134	170	108	95	142	125	146	96	1.296
Aflyste ankomster operatør	42	21	30	47	47	68	75	57	138	69	292	55	934

Baseret på regneark med tabellarisk materiale rekvireret fra Bannedanmark som led i indsendt ansøgning om aktindsigt. Oplysningerne om omfanget af planlagt togtrafik på månedsbasis er udeladt. Det samme er de af BDk udregnede rettidighedsprocenter, som er anført månedsvist. Operatør refererer til Arriva.



## Tabel 1b: Uddrag af Banedanmarks opgørelse: Arriva produktregularitet 2019 - kørte tog

Måned	Januar	Februar	Marts	April	Maj	Juni	Juli	August	September	Oktober	November	December	2019
Togtrafik gennemført	20.342	18.375	20.049	19.014	20.091	18.141	19.121	20.444	19.513	20.573	19.198	19.148	234.709
Forsinkede ankomster total	473	355	339	321	539	775	487	465	445	621	541	302	5.663
Forsinkede tog total	457	369	348	334	553	697	507	492	441	631	538	326	5.663
Forsinkede tog operatør	71	66	93	54	137	153	112	100	141	127	145	104	1.303
Forsinkede ankomster operatør	73	63	91	52	134	170	108	95	142	125	146	96	1.296
<b>Produkt regularitet</b>	<b>99,6</b>	<b>99,7</b>	<b>99,5</b>	<b>99,7</b>	<b>99,3</b>	<b>99,1</b>	<b>99,4</b>	<b>99,5</b>	<b>99,3</b>	<b>99,4</b>	<b>99,2</b>	<b>99,5</b>	<b>99,4</b>

Arrivas "performance" i 2019. Bundlinjen i tabellen ovenfor er de udregnede procenter for "produktregularitet", som gengives fra BDKs opgørelse. Man hæfter sig ved, at kategorierne med aflyste tog, og betegnelsen aflyste tog, helt er forsvundet ud af denne tabel. Aflysninger slås med andre ord i hærtkorn med "Forsinkede ankomster" og "Forsinkede tog"? Aflysninger er lig med forsinkelser?

**Tabel 1c: Uddrag af Banedanmarks opgørelse: Forhold og problemer, som indvirker negativt på toggangen, hovedkategorier**

<b>Arrivatog påvirkede af Banedanmark 2019</b>														
<b>Kategori</b>	<b>Signalområdet</b>			<b>Sporområdet</b>			<b>Projekter</b>		<b>Kørestrøm</b>		<b>Øvrige</b>		<b>Andre aktører</b>	
	<b>DRAP</b>	<b>PVT</b>		<b>DRAP</b>	<b>PVT</b>		<b>DRAP</b>	<b>PVT</b>	<b>DRAP</b>	<b>PVT</b>	<b>DRAP</b>	<b>PVT</b>	<b>DRAP</b>	<b>PVT</b>
Jan	107	306	3	3	0	0	0	0	0	0	12	19	6	6
Feb	83	197	3	3	13	2	13	0	0	0	7	9	14	18
Mar	72	175	11	11	11	4	11	0	0	0	8	11	6	10
Apr	74	183	8	8	0	0	0	0	0	0	7	9	9	14
Maj	81	214	11	11	62	4	62	0	0	0	9	13	14	18
Jun	106	333	14	14	0	0	0	0	0	0	10	17	16	38
Jul	59	259	11	11	0	0	0	0	0	0	10	13	13	18
Aug	71	204	6	6	13	3	13	0	0	0	8	22	16	41
Sep	65	201	15	15	10	5	10	0	0	0	16	20	17	29
Okt	79	234	10	10	10	7	10	0	0	0	26	43	25	34
Nov	79	290	10	10	2	2	2	0	0	0	18	35	12	18
Dec	46	158	8	8	3	1	3	0	0	0	12	20	8	14

DRAP = Driftsrapport, antal fejl

PVT = Påvirkede tog – Forsinkede eller akut aflyste tog

<b>Arrivatog påvirkede af Arriva-interne forhold</b>										
<b>Kategori</b>	<b>Fremføring (lokomotivførerforhold)</b>		<b>Togsæt</b>		<b>Passagerer</b>				<b>Drift</b>	
	<b>DRAP</b>	<b>PVT</b>	<b>DRAP</b>	<b>PVT</b>	<b>DRAP</b>	<b>PVT</b>	<b>DRAP</b>	<b>PVT</b>	<b>DRAP</b>	<b>PVT</b>
<b>Måned</b>										
Jan	13	17	38	69	2	4	2	3		
Feb	12	17	27	46	5	7	4	5		
Mar	4	10	37	76	9	14	2	3		
Apr	10	15	29	61	1	1	1	2		
Maj	15	29	44	106	12	19	3	4		
Jun	11	20	63	156	5	6	5	8		
Jul	14	30	52	119	4	7	5	7		
Aug	12	24	41	78	11	19	5	6		
Sep	17	36	60	161	6	10	3	4		
Okt	19	36	43	92	12	24	8	13		
Nov	32	112	53	139	9	16	11	20		
Dec	10	22	46	104	4	5	7	12		

DRAP = Driftsrapport, antal fejl

PVT = Påvirkede tog – Forsinkede eller akut aflyste tog

<b>Eksterne forhold</b>		
<b>Måned</b>	<b>DRAP</b>	<b>PVT</b>
Jan	36	14
Feb	19	109
Mar	20	36
Apr	20	77
Maj	33	87
Jun	27	168
Jul	28	102
Aug	38	155
Sep	22	51
Okt	63	196
Nov	46	122
Dec	23	45

**Table 2.1: Uddrag af Banedanmarks opgørelse: Punktlighed for Arriva 2019 fordelt på strækninger: Struer-Thisted (udarbejdet på basis af data i Banedanmarks månedsvise opgørelser)**

Måned	Januar	Februar	Marts	April	Maj	Juni	Juli	August	September	Oktober	November	December	2019
Togtrafik planlagt	599	536	597	562	589	562	577	606	571	611	555	672	7.037
Forsinkede ankomster total	6	10	0	10	7	10	11	2	8	12	5	6	87
Forsinkede tog total	24	23	3	19	18	20	27	7	16	26	19	11	213
Forsinkede tog operatør	2	4	1	3	3	8	11	0	1	5	7	3	48
Aflyste ankomster total	9	2	2	9	0	0	7	1	2	10	23	5	70
Aflyste tog total	12	4	2	10	0	0	8	2	2	11	25	5	81
Aflyste tog operatør	3	0	2	4	0	0	2	0	2	7	17	5	42
Forsinkede ankomster operatør	1	2	0	2	1	4	4	0	1	2	2	2	21
Aflyste ankomster operatør	2	0	2	4	0	0	0	0	2	6	16	5	37

Denne og følgende tabeller med strækningsdata er baseret på regneark med tabellarisk materiale rekvireret fra Banedanmark som led i indsendt ansøgning om aktindsigt. Oplysningerne om omfanget af planlagt togtrafik på månedsbasis er udeladt. Det samme er de af BDK udregnede rettidighedsprocenter, som er anført månedsvist. Operatør refererer til Arriva. Thybanens tal er summeret for hele 2019, da denne bane er i søgelyset pga. personaleforhold og diskussionen om dårligere bejning af netop denne bane fra Arrivas side.

**Tabel 2.2: Uddrag af Banedanmarks opgørelse: Punktlighed for Arriva 2019 fordelt på strækninger: Aarhus-Struer (udarbejdet på basis af data i Banedanmarks månedsvise opgørelser)**

Måned	Januar	Februar	Marts	April	Maj	Juni	Juli	August	September	Oktober	November	December	2019
Togtrafik planlagt	4.231	3.827	4.184	3.955	4.133	3.959	4.070	4.254	4.065	4.299	4.073	4.005	
Forsinkede ankomster total	149	100	59	50	182	99	89	51	77	185	121	54	
Forsinkede tog total	145	103	74	27	210	114	99	72	95	180	139	64	
Forsinkede tog operatør	15	18	13	6	38	26	15	31	46	31	34	20	
Aflyste ankomster total	23	33	8	19	23	56	33	41	76	58	83	23	
Aflyste tog total	10	16	4	11	11	28	16	17	41	35	36	14	
Aflyste tog operatør	2	3	0	5	7	8	12	11	32	6	30	10	
Forsinkede ankomster operatør	15	17	10	5	33	23	13	22	37	32	30	17	
Aflyste ankomster operatør	5	6	0	9	15	16	25	27	59	10	69	16	

**Tabel 2.3: Uddrag af Banedanmarks opgørelse: Punktlighed for Arriva 2019 fordelt på strækninger: Struer-Skjern (udarbejdet på basis af data i Banedanmarks månedsvise opgørelser)**

Måned	Januar	Februar	Marts	April	Maj	Juni	Juli	August	September	Oktober	November	December	2019
Togtrafik planlagt	2.621	2.376	2.586	2.440	2.583	2.427	2.532	2.627	2.532	2.664	2.455	2.436	
Forsinkede ankomster total	104	65	34	62	44	97	56	86	75	90	76	34	
Forsinkede tog total	74	54	21	48	36	79	48	78	58	83	57	37	
Forsinkede tog operatør	8	11	6	5	3	10	7	9	13	21	21	14	
Aflyste ankomster total	11	3	6	6	9	17	22	15	77	19	46	18	
Aflyste tog total	5	1	2	2	3	9	10	13	28	12	18	6	
Aflyste tog operatør	1	1	0	2	1	1	9	1	3	5	11	0	
Forsinkede ankomster operatør	11	13	10	6	4	12	8	10	17	23	28	13	
Aflyste ankomster operatør	2	3	0	6	3	2	20	1	8	28	28	0	

**Table 2.4: Uddrag af Banedanmarks opgørelse: Punktlighed for Arriva 2019 fordelt på strækninger: Aarhus-Skjern (udarbejdet på basis af data i Banedanmarks månedsvise opgørelser)**

Måned	Januar	Februar	Marts	April	Maj	Juni	Juli	August	September	Oktober	November	December	2019
Togtrafik planlagt	6.161	5.568	6.103	5.724	6.054	5.754	5.495	6.187	5.922	6.223	5.944	5.762	
Forsinkede ankomster total	108	125	163	125	117	190	188	125	154	156	144	66	
Forsinkede tog total	98	120	153	121	110	183	171	135	140	154	130	62	
Forsinkede tog operatør	29	17	33	13	24	64	45	19	42	28	35	19	
Aflyste ankomster total	48	111	168	61	13	152	81	94	29	36	151	34	
Aflyste tog total	18	39	74	25	5	107	81	33	16	15	62	17	
Aflyste tog operatør	13	3	6	7	4	22	5	6	11	9	45	7	
Forsinkede ankomster operatør	32	18	35	13	26	66	49	18	46	28	39	20	
Aflyste ankomster operatør	35	9	14	7	10	31	5	17	20	22	110	14	



**Table 2.5: Uddrag af Banedanmarks opgørelse: Punktlighed for Arriva 2019 fordelt på strækninger: Skjern-Esbjerg (udarbejdet på basis af data i Banedanmarks månedsvise opgørelser)**

Måned	Januar	Februar	Marts	April	Maj	Juni	Juli	August	September	Oktober	November	December	2019
Togtrafik planlagt	2.518	2.282	2.482	2.348	2.476	2.353	2.422	2.521	2.424	2.544	2.430	2.374	
Forsinkede ankomster total	33	21	37	26	45	156	42	44	58	65	61	61	
Forsinkede tog total	42	23	39	33	46	140	56	52	61	64	66	64	
Forsinkede tog operatør	9	4	17	11	14	16	19	10	20	25	29	24	
Aflyste ankomster total	27	11	10	19	8	47	25	11	17	14	103	22	
Aflyste tog total	23	8	9	15	5	42	16	8	14	11	67	16	
Aflyste tog operatør	3	2	2	2	5	7	16	3	13	4	14	6	
Forsinkede ankomster operatør	7	4	16	9	14	18	14	8	19	25	27	23	
Aflyste ankomster operatør	4	3	2	3	8	8	25	4	16	5	22	8	

**Table 2.6: Uddrag af Banedanmarks opgørelse: Punktlighed for Arriva 2019 fordelt på strækninger: Esbjerg-Tønder-Nibøl (udarbejdet på basis af data i Banedanmarks månedsvise opgørelser)**

Måned	Januar	Februar	Marts	April	Maj	Juni	Juli	August	September	Oktober	November	December	2019
Togtrafik planlagt	4.362	3.952	4.317	4.112	4.329	4.150	4.241	4.448	4.231	4.447	4.233	4.057	
Forsinkede ankomster total	73	34	46	48	144	223	101	157	73	113	134	81	
Forsinkede tog total	73	46	58	56	132	161	106	148	71	123	127	84	
Forsinkede tog operatør	8	12	23	16	55	29	15	31	19	17	19	24	
Aflyste ankomster total	32	6	26	13	16	92	48	37	31	77	86	58	
Aflyste tog total	18	3	12	5	12	45	25	22	20	43	45	49	
Aflyste tog operatør	2	0	4	5	6	5	10	6	11	10	33	10	
12	8	9	18	14	60	40	14	33	20	16	20	23	
Aflyste ankomster operatør	4	0	9	13	8	10	19	10	17	18	63	12	

**Table 2.7: Uddrag af Banedanmarks opgørelse: Punktlighed for Arriva 2019 fordelt på strækninger: Niebüll-registreringer**

Måned	Januar	Februar	Marts	April	Maj	Juni	Juli	August	September	Oktober	November	December	Total
Tillæg trafikmængde Niebüll	278	252	275	274	288	276	294	293	281	294	269	201	3.275
Forsinkede ankomster total	2	5	1	2	4	3	4	2	8	6	6	3	46
Forsinkede tog total	1	4	2	1	3	3	8	5	3	7	2	2	41
Forsinkede tog operatør	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Aflyste ankomster total	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	4
Aflyste tog total	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Aflyste tog operatør	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Data, som relaterer til strækningen Tønder-Nibøl.

**Tablet 3a: Uddrag af Banedanmarks opgørelse: Rettighed for Arriva 2020**

Måned	Januar	Februar	Marts	April	Maj	Juni	Juli	August	September	Oktober	November	December	2020
Togtrafik planlagt	20.866	19.188	19.828	17.518	19.827	19.917	19.831	20.479	20.222	20.629	19.931	8.054	226.290
Forsinkede tog ankomster total	352	449	392	233	280	639	432	770	540	663	575	209	5.534
Forsinkede tog total	295	480	419	280	303	668	448	748	529	627	522	190	5.509
Forsinkede tog operatør	75	130	75	54	77	174	119	221	183	110	93	65	1.376
Aflyste tog ankomster total	283	188	1.488	167	139	155	209	309	238	281	92	311	3.860
Aflyste tog total	167	123	709	111	95	90	124	168	134	156	65	149	2.091
Aflyste tog operatør	25	40	39	30	35	61	168	93	91	57	29	34	602
Forsinkede tog ankomster operatør	89	122	70	45	71	166	115	228	187	116	102	72	1.382
Aflyste tog ankomster operatør	42	61	82	45	51	105	115	171	162	103	41	71	1.111

Tabellerne i dette bilag er baseret på regneark med tabellarisk materiale rekvireret fra Banedanmark som led i indsendt ansøgning om aktindsigt. De af BDK udregnede rettidighedsprocenter, som er anført

månedsvist for de Arriva-betjente strækninger og i den samlede oversigt over rettidighed for Arriva i 2020 er udeladt. Operatør refererer til Arriva.

**Tablet 3b: Uddrag af Bandedanmarks opgørelse: Arriva produktregularitet 2020 - kørte tog**

Måned	Januar	Februar	Marts	April	Maj	Juni	Juli	August	September	Oktober	November	December	2020
Togtrafik gennemført	20.583	19.000	18.340	17.351	19.688	19.762	19.622	20.170	19.984	20.348	19.839	7.743	222.430
Forsinkede ankomster total	352	449	392	233	280	639	432	770	540	663	575	209	5.534
Forsinkede tog total	295	480	419	280	303	668	448	748	529	627	522	190	5.509
Forsinkede tog operatør	75	130	75	54	77	174	119	221	183	110	93	65	1.376
Forsinkede ankomster operatør	89	122	70	45	71	166	115	228	187	116	102	72	1.382
<b>Produkt regularitet</b>	<b>99,6%</b>	<b>99,4%</b>	<b>99,6%</b>	<b>99,7%</b>	<b>99,6%</b>	<b>99,2%</b>	<b>99,4%</b>	<b>98,9%</b>	<b>99,1%</b>	<b>99,4%</b>	<b>99,5%</b>	<b>99,1%</b>	<b>99,6%</b>

Arrivas "performance" i 2020. Bundlinjen i tabellen ovenfor er de udregnede procenter for "produktregularitet", som gengives fra BDKs opgørelse. Man hæfter sig ved, at kategorierne med aflyste tog, og betegnelsen aflyste tog, helt er forsvundet ud af denne tabel. Aflysninger sås med andre ord i hartkorn med "Forsinkede ankomster" og "Forsinkede tog"? Aflysninger er lig med forsinkelser?

**Table 3c: Uddrag af Banedanmarks opgørelse: Forhold og problemer, som indvirker negativt på toggangen, hovedkategorier**

<b>Arrivatog påvirkede af Banedanmark 2020</b>														
<b>Kategori</b>	<b>Signalområdet</b>			<b>Sporområdet</b>			<b>Projekter</b>		<b>Kørestrøm</b>		<b>Øvrige</b>		<b>Andre aktører</b>	
	<b>DRAP</b>	<b>PVT</b>		<b>DRAP</b>	<b>PVT</b>		<b>DRAP</b>	<b>PVT</b>	<b>DRAP</b>	<b>PVT</b>	<b>DRAP</b>	<b>PVT</b>	<b>DRAP</b>	<b>PVT</b>
Jan	47	165	3	3	5	0	0	0	0	12	22	7	9	
Feb	75	230	4	4	11	1	3	1	22	18	21	8	12	
Mar	98	296	3	3	4	6	17	0	0	11	17	6	7	
Apr	67	170	16	16	63	1	1	1	1	12	20	5	5	
Maj	66	154	8	8	53	0	0	0	0	13	23	7	11	
Jun	115	319	14	14	52	0	0	0	0	18	29	16	27	
Jul	67	169	2	2	4	8	66	0	0	24	45	9	18	
Aug	151	425	3	3	14	3	8	0	0	23	26	11	21	
Sep	81	233	9	9	11	1	4	0	0	23	30	11	23	
Okt	92	281	8	8	43	5	35	1	2	27	49	18	34	
Nov	58	194	15	15	30	1	3	0	0	23	37	8	9	
Dec	63	195	10	10	65	3	22	0	0	20	26	11	30	

DRAP = Driftsrapport, antal fejl

PVT = Påvirkede tog – Forsinkede eller akut aflyste tog

<b>Arrivatog påvirkede af Arriva-interne forhold</b>										
<b>Kategori</b>	<b>Fremføring (lokomotivførerforhold)</b>		<b>Togsæt</b>		<b>Passagerer</b>		<b>Drift</b>			
	<b>DRAP</b>	<b>PVT</b>	<b>DRAP</b>	<b>PVT</b>	<b>DRAP</b>	<b>PVT</b>	<b>DRAP</b>	<b>PVT</b>	<b>DRAP</b>	<b>PVT</b>
<b>Måned</b>										
Jan	13	20	41	62	6	9	7	9		
Feb	14	31	43	120	4	5	3	8		
Mar	20	31	43	66	3	7	5	7		
Apr	15	26	29	54	0	0	3	3		
Maj	9	14	38	87	3	3	6	8		
Jun	15	32	75	166	7	8	9	21		
Jul	19	41	56	125	5	5	7	11		
Aug	19	39	70	102	15	24	15	45		
Sep	22	53	69	187	12	17	10	14		
Okt	16	45	47	97	7	8	9	17		
Nov	18	32	41	71	3	8	3	10		
Dec	56	106	80	152	7	9	19	28		

DRAP = Driftsrapport, antal fejl

PVT = Påvirkede tog – Forsinkede eller akut aflyste tog

<b>Eksterne forhold</b>		
<b>Måned</b>	<b>DRAP</b>	<b>PVT</b>
Jan	24	141
Feb	43	125
Mar	31	90

Apr	11	16
Maj	18	32
Jun	31	79
Jul	28	74
Aug	31	94
Sep	28	81
Okt	62	154
Nov	65	187
Dec	26	114

**Tablet 3.1: Uddrag af Banedanmarks opgørelse: Punktlighed for Arriva 2020 fordelt på strækninger: Struer-Thisted (udarbejdet på basis af data i Banedanmarks månedsvise opgørelser)**

Måned	Januar	Februar	Marts	April	Maj	Juni	Juli	August	September	Oktober	November	December	2020
Togtrafik planlagt	764	673	672	623	739	722	730	754	704	767	731	301	8.180
Forsinkede ankomster total	3	46	71	24	34	56	27	60	25	26	7	7	386
Forsinkede tog total	9	95	143	59	59	93	49	104	50	38	17	12	728
Forsinkede tog operatør	4	2	10	5	3	25	10	27	25	10	8	5	134
Aflyste ankomster total	8	17	90	19	47	14	23	22	13	22	11	6	292
Aflyste tog total	8	30	102	24	50	18	26	23	14	23	14	6	338
Aflyste tog operatør	8	6	8	4	4	10	11	10	6	15	14	6	102
Forsinkede ankomster operatør	1	1	5	2	2	15	6	16	13	7	3	3	74
Aflyste ankomster operatør	8	3	7	3	4	8	10	10	6	14	11	6	90

Denne og følgende tabeller med strækningsdata er baseret på regneark med tabellarisk materiale rekvireret fra Banedanmark som led i indsendt ansøgning om aktindsigt. De af BDK udregnede rettidighedsprocenter, som er anført månedsvist er udeladt her. Operatør refererer til Arriva. De lave decembertal, generelt,

skyldes køreplansskiftet den 13. december 2020 (registreringer kun for 1. – 12. december). Thybanens tal er summeret for hele 2020, da denne bane er i søgelyset pga. personaleforhold og diskussionen om dårligere betjening af netop denne bane fra Arrivas side.

**Tablet 3.2: Uddrag af Banedanmarks opgørelse: Punktlighed for Arriva 2020 fordelt på strækninger: Aarhus-Struer (udarbejdet på basis af data i Banedanmarks månedsvise opgørelser)**

Måned	Januar	Februar	Marts	April	Maj	Juni	Juli	August	September	Oktober	November	December	2020
Togtrafik planlagt	4.251	3.934	4.132	3.611	4.044	4.080	4.296	4.188	4.140	4.108	4.083	1.663	
Forsinkede ankomster total	118	72	48	67	50	95	63	117	82	163	149	52	
Forsinkede tog total	95	73	48	63	59	102	69	106	85	150	130	52	
Forsinkede tog operatør	20	17	23	13	25	24	28	26	37	24	20	20	
Aflyste ankomster total	85	19	408	56	33	53	41	70	46	60	29	106	
Aflyste tog total	59	9	136	37	18	28	18	37	28	37	19	58	
Aflyste tog operatør	3	5	9	2	13	22	14	21	23	16	9	6	
Forsinkede ankomster operatør	25	17	23	14	21	22	26	29	36	26	23	20	
Aflyste ankomster operatør	4	11	27	3	24	42	32	40	38	26	14	11	



**Tabel 3.3: Uddrag af Banedanmarks opgørelse: Punktlighed for Arriva 2020 fordelt på strækninger: Struer-Skjern (udarbejdet på basis af data i Banedanmarks månedsvise opgørelser)**

Måned	Januar	Februar	Marts	April	Maj	Juni	Juli	August	September	Oktober	November	December	2020
Togtrafik planlagt	2.622	2.433	2.524	2.182	2.500	2.501	2.647	2.586	2.567	2.628	2.526	1.040	
Forsinkede ankomster total	40	39	95	37	60	78	65	94	55	84	50	37	
Forsinkede tog total	28	33	57	33	48	64	50	77	47	63	37	25	
Forsinkede tog operatør	6	4	2	10	11	10	25	20	14	13	6	6	
Aflyste ankomster total	3	15	204	9	0	6	22	9	17	26	0	36	
Aflyste tog total	1	4	68	3	0	2	9	3	6	9	0	13	
Aflyste tog operatør	0	3	1	1	0	2	7	3	5	5	0	2	
Forsinkede ankomster operatør	9	5	3	11	14	12	33	24	16	17	8	9	
Aflyste ankomster operatør	0	11	3	3	0	0	0	0	0	0	0	0	

**Tabel 3.4: Uddrag af Banedanmarks opgørelse: Punktlighed for Arriva 2020 fordelt på strækninger: Aarhus-Skjern (udarbejdet på basis af data i Banedanmarks månedsvise opgørelser)**

Måned	Januar	Februar	Marts	April	Maj	Juni	Juli	August	September	Oktober	November	December	2020
Togtrafik planlagt	6.173	5.696	5.716	5.164	5.868	5.908	5.566	6.095	6.031	6.182	5.871	2.425	
Forsinkede ankomster total	115	181	81	47	67	226	155	167	145	174	186	39	
Forsinkede tog total	89	167	66	50	62	208	155	154	135	155	157	37	
Forsinkede tog operatør	23	77	20	10	24	68	24	46	48	19	24	16	
Aflyste ankomster total	85	72	267	32	41	54	81	69	96	104	21	145	
Aflyste tog total	36	39	89	11	15	22	43	25	37	44	6	56	
Aflyste tog operatør	4	7	6	5	12	15	14	18	29	10	2	14	
Forsinkede ankomster operatør	30	83	25	9	26	74	24	50	52	21	28	17	
Aflyste ankomster operatør	9	13	18	15	33	37	26	50	75	24	7	36	

**Tabel 3.5: Uddrag af Banedanmarks opgørelse: Punktlighed for Arriva 2020 fordelt på strækninger: Skjern-Esbjerg (udarbejdet på basis af data i Banedanmarks månedsvise opgørelser)**

Måned	Januar	Februar	Marts	April	Maj	Juni	Juli	August	September	Oktober	November	December	2020
Togtrafik planlagt	2.555	2.348	2.431	2.115	2.424	2.440	2.580	2.503	2.486	2.521	2.451	1.006	
Forsinkede ankomster total	30	48	40	19	30	69	74	114	93	141	97	21	
Forsinkede tog total	36	93	47	32	31	77	73	135	102	151	99	24	
Forsinkede tog operatør	17	19	13	11	7	23	23	68	33	30	15	8	
Aflyste ankomster total	48	40	192	2	6	10	14	15	26	31	14	7	
Aflyste tog total	39	27	128	2	4	9	12	14	21	28	3	4	
Aflyste tog operatør	8	11	7	0	4	5	12	10	14	6	2	2	
Forsinkede ankomster operatør	14	17	11	7	7	21	23	57	30	28	15	7	
Aflyste ankomster operatør	10	16	11	0	6	6	14	11	17	7	2	4	

**Table 3.6: Uddrag af Banedanmarks opgørelse: Punktlighed for Arriva 2020 fordelt på strækninger: Esbjerg-Tønder-Nibøl (udarbejdet på basis af data i Banedanmarks månedsvise opgørelser)**

Måned	Januar	Februar	Marts	April	Maj	Juni	Juli	August	September	Oktober	November	December	2020
Togtrafik planlagt	4.428	4.104	4.353	3.823	4.252	4.266	4.012	4.353	4.294	4.423	4.269	1.619	
Forsinkede ankomster total	46	63	57	39	39	115	48	218	140	75	86	53	
Forsinkede tog total	38	59	58	43	44	124	52	172	110	70	82	40	
Forsinkede tog operatør	5	11	7	5	7	24	9	34	26	14	20	10	
Aflyste ankomster total	54	25	327	49	12	18	28	124	40	38	17	11	
Aflyste tog total	24	14	186	34	8	11	16	66	28	15	13	12	
Aflyste tog operatør	9	8	8	18	2	7	10	31	14	5	2	4	
Forsinkede ankomster operatør	6	12	7	5	6	22	8	43	33	15	21	13	
Aflyste ankomster operatør	20	14	14	26	3	11	18	59	20	13	3	4	

**Table 3.7: Uddrag af Banedanmarks opgørelse: Punktlighed for Arriva 2020 fordelt på strækninger: Niebüll-registreringer**

Måned	Januar	Februar	Marts	April	Maj	Juni	Juli	August	September	Oktober	November	December	Total
Tillæg trafikmængde Niebüll	309	288	294	272	298	298	313	306	302	310	298	122	3.410
Forsinkede ankomster total	1	2	2	7	4	3	2	4	4	11	2	4	46
Forsinkede tog total	1	3	3	11	6	11	2	9	3	11	2	0	62
Forsinkede tog operatør	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Aflyste ankomster total	0	0	0	0	0	0	0	0	2	3	0	0	5
Aflyste tog total	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Aflyste tog operatør	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Data, som relaterer til strækningen Tønder-Nibøl.

Det skal bemærkes, at Vestbanen, privatbanen Varde-Nørre Nebel, som også betjenes af togoperatøren Arriva i disse opgørelser og oversigter alene optræder i en komprimeret tabel med overskriften "Vestbanekorrigeringer". Og kun tre kategorier er medtaget i tabellen: Forsinkede ankomster total; Forsinkede tog total; Forsinkede tog operatør. Det skyldes i første række, at Vestbanen er en lokalbane og ikke er en Banedanmark-strækning. Den indgår derfor ikke i og tæller dermed ikke med i BDK's statistikker. Der er i hvert fald ingen oplysninger anført i felterne, som refererer til 2020. Der er 0'er over hele linjen. Det er det regionale trafikskabs Sydtrafik, som modtager og bearbejder oplysninger vedrørende Arriva-punktlighed på Vestbanen.