



Trafikkøbsrapport Regional - og lokalbaner

2025



Indledning

Alle myndigheder, der indkøber offentlig servicetrafik, er, i medfør af EU Forordning nr. 2016/2338 (PSO-forordningen), forpligtet til at offentliggøre årlige trafikfølsrapporter.

De nærmere krav til rapporten følger af PSO-forordningens artikel 7, stk. 1, hvoraf det fremgår, at rapporten skal indeholde oplysninger om operatører af offentlig servicetrafik samt den kompensation de modtager.

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

Rapporten er udfærdiget efter samme skabelon som rapporten vedrørende Statens køb af togtrafik.

Der er indgået kontrakter mellem Nordjyske Jernbaner A/S (NJ) og NT om offentlig servicetrafik med tog og om infrastrukturforvaltning i Region Nordjylland. Kontrakten vedr. infrastrukturforvaltning på den infrastruktur, som NJ's infrastruktur-datterselskaber ejer og vedligeholder, behandles ikke i denne trafikfølsrapport.

Følgende kontrakt er indarbejdet i rapporten:

- Kontrakten mellem Nordjyske Jernbaner A/S (NJ) og NT om offentlig servicetrafik med tog i Region Nordjylland i perioden 2017 – 2025. Kontrakten blev revideret pr. 1. januar 2020 og i december 2023 forlænget til 2030. Kontrakten er med hjemmel i PSO-forordningen tildelt uden forudgående udbud.

NT's kontraktopfølgning

Når en kontrakt er tildelt en operatør, skal NT følge op på, om den enkelte operatør lever op til kravene i kontrakten, herunder om der leveres den trafik og service, som fremgår af kontrakterne.

Som led i kontraktopfølgningen følger NT blandt andet op på omfanget af aflysninger og forsinkelser, belægningsgrad og kundetilfredshed.

Det sker ved gennemgang af rapporter, som togoperatøren indsender til NT og på kontaktmøder med togoperatørerne.

Kontrakt og nøgletal

I det nedenstående præsenteres nøgletal for kontrakten, som NT har indgået med Nordjyske Jernbaner A/S (NJ) om offentlig servicetrafik med tog, løbende for en femårig periode. Nøgletallene i denne version præsenteres således for perioden 2020 – 2025.

Kontrakten omfatter alle nødvendige aktiviteter for at gennemføre togtrafikken, herunder personbefordring med tog, vedligeholdelse og klargøring af det rullende materiel, samt drift og vedligehold af stationer på strækningerne Hirtshals – Hjørring og Skagen – Frederikshavn jf. kortet på næste side.

Kontrakten er en bruttokontrakt, hvor NT modtager billetindtægterne. I kontrakten er indbygget incitamenter, hvor NJ kan modtage bonus i forhold til fastsatte mål for regularitet og kundetilfredshed eller bod, hvis en række kvalitetskrav ikke efterleves.

Driftsområde



Fakta

25 togsæt– heraf er 3 togsæt udlejet til Lokaltog A/S i 2025.
168,6 km infrastruktur, heraf 57,4 km på egen infrastruktur og 111,2 km på Banedanmarks infrastruktur
3,0 mio. togkilometer pr. år (2025)
2,9 mio. passagerer pr. år (2025)

1. Fakta om kontrakten med Nordjyske Jernbaner A/S

Region Nordjylland	
Operatør	Nordjyske Jernbaner A/S
Kontraktens driftsperiode	01.01.2020 – december 2024. Kontrakten er i december 2023 forlænget til 2030.
Kontraktform	Bruttokontrakt
Strækninger	Skagen – Frederikshavn – Hjørring – Aalborg – Skørping og Hirtshals – Hjørring - Skørping samt Skørping – Aalborg lufthavn (fra dec. 2022)
Litra, der benyttes i driften	5 stk. Siemens Desiro (årgang 2000-2004) 13 stk. ALSTOM Coradia Lint 41 (årgang 2016) 4 stk. ALSTOM Coradia Lint 41 (årgang 2021)

2. Produktion, passagertal og samt transportarbejde (personkm)

	2020 ³⁾	2021 ³⁾	2022 ³⁾	2023	2024	2025
Kr. pr. realiseret togkm brutto ¹⁾ i alt	60,57	58,99	64,06	62,64	71,91	72,43
- Lokalbaner	55,75	74,16	85,52	81,33	92,69	95,40
- Regional Togdrift	72,14	51,06	52,68	53,01	59,81	61,03
- Regional Togdrift – DSB afgang ⁴⁾	30,90	50,30				
Kr. pr. realiseret togkm netto ²⁾ i alt	37,66	37,37	37,63	35,42	44,1	42,87
- Lokalbaner	29,07	58,98	70,37	61,07	71,65	73,45
- Regional Togdrift	46,08	20,38	20,27	22,19	28,57	27,71
- Regional Togdrift – DSB afgang ⁴⁾	30,90	50,30				

1) Udbetalt kontraktbetaling divideret med det realiserede antal togkm.

2) Udbetalt kontraktbetaling fratrukket billetindtægten og divideret med det realiserede antal togkm.

3) Tallene er inklusiv Covid-19 kompensation

4) DSB afgangene blev kørt som underentreprenøraftale til og med 2021.

	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Planlagte togkm	2.863.433	3.119.205	3.120.352	3.168.978	2.868.841	3.067.970
Realiseret togkm	2.785.257	3.050.347	3.070.974	3.112.527	2.753.058)	3.023.254
Passagerer pr. år	1.762.704	2.035.530	2.800.820	2.955.269	2.477.438	2.855.363
Personkm pr. år	54.994.386	70.008.750	103.510.624	100.770.876	81.250.121	97.749.519

Togkm-produktionen faldt i 2024 sammenlignet med 2023 som følge af sporspæringerne. I perioden blev produktionskapaciteten ikke fuldt udnyttet, hvilket medførte højere



enhedsomkostninger. I 2025 er togkm-produktionen igen tilbage på niveauet fra før sporspærringerne.

3. Rettidighed og pålidelighed

Ved beregning af rettidighed defineres en ankomst som rettidig, inden for 0 - 2:59 min. efter planlagt ankomsttid angivet i normalkøreplanen, korrigeret for rettidigt varslede ændringer.

Af tabellen nedenfor fremgår Nordjyske Jernbaners operatørrettidighed pr. måned i de anførte år. Operatørrettidigheden er den oplevede kunderrettidighed fratrukket forhold, som ligger udenfor Nordjyske Jernbaners ansvarsområde.

Bonusmodel - togpunktighed

I forbindelse med revideringen af kontrakten pr. 1 januar 2020, valgte NT at indføre en bonusmodel for operatørrettidighed og for kundetilfredshed.

Bonusmodellen for operatørrettidighed opgøres af Banedanmark fratrukket passagerforhold. Der har i forhold til tidligere år været en mindre nedgang i operatørrettidigheden i 2024, hvilket hovedsageligt har være grundet materielle forhold.

Ved en gennemsnitlig årlig operatørpunktighed på 98,2% eller lavere udbetales ingen bonus. Hvis punktigheden er højere, forøges operatørens betaling jf. nedenfor, og betalingen kan højst øges med 100%.

Operatørrettidighed						
	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Januar	99,30%	99,70%	99,60%	99,50%	98,10%	98,80%
Februar	99,00%	99,10%	99,90%	99,80%	99,30%	98,60%
Marts	98,70%	99,80%	99,50%	99,30%	99,20%	98,90%
April	98,10%	99,20%	99,80%	98,80%	98,90%	99,40%
Maj	97,60%	99,50%	99,00%	99,00%	98,70%	99,00%
Juni	99,50%	99,70%	99,50%	98,80%	98,40%	98,90%
Juli	99,20%	99,10%	99,60%	98,80%	98,60%	98,50%
August	99,00%	99,10%	99,20%	99,60%	99,50%	99,00%
September	98,90%	99,20%	98,40%	99,00%	98,70%	98,10%
Oktober	98,90%	99,20%	99,70%	99,50%	99,00%	98,70%
November	99,10%	98,90%	99,30%	98,70%	98,50%	99,00%
December	99,40%	99,10%	99,00%	99,00%	99,40%	99,30%
Total for året	98,90%	99,30%	99,40%	99,20%	98,80%	98,80%
Bonus rettidighed	1.000.000 kr.	1.028.518 kr.	1.181.863 kr.	1.338.051 kr.	817.242 kr.	1.428.446,07

* Incitamentsmodel, hvor der er bonus for en operatørrettidighed på 98,2 % eller derover.

4. Pålidelighed (udførte ankomster)

I kontrakten med NJ er aflyste ankomster ikke særligt bodsbelagt, men NJ modtager ikke kontraktbetaling, hvis den aflyste togafgang ikke er erstattet med anden befordring (bus, taxa mv.).

I tabellen nedenfor er således anført udførte ankomster i alt (inkl. eksterne forhold) udtrykt i procent af de planlagte ankomster.

Det kan konkluderes, at der gennem perioden er tilbudt passagererne en meget høj pålidelighed, selv om erstatningsbefordring også har været til stede ved infrastrukturarbejder mv.

Tabellen viser antal udførte ankomster.

	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Inklusive eksterne forhold	98,92%	98,91%	99,01%	97,80%	92,55%	94,90%

Fra 13. maj til 25. juli 2024 var der et stort antal delspæringer, aften- og natspæringer med sammenhæng til den store totalspærring syd for Aalborg i perioden 26. juli til 7. oktober 2024. I perioden efter genåbning var der lejlighedsvist store problemer med Banedanmarks signalsystem, der både reducerede og forhindrede muligheden for togdrift med en lavere produktion til følge.

5. Kundetilfredshed

Via et eksternt bureau gennemfører NT løbende kundetilfredhedsmålinger blandt passagererne i togene.

Bonus for kundetilfredshed opgøres som et vægtet, årligt gennemsnit (servicescore) for kundernes tilfredshed på en skala fra 0 til 10, hvor 10 er udtryk for "meget tilfreds" og 0 er udtryk for "meget utilfreds".

	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Kundetilfredshed på en skala 0-10	8,30	8,61	8,42	8,28	8,46	8,80
Bonus kunde-tilfredshed	600.000 kr.	1.028.518 kr.	945.491 kr.	535.220 kr.	817.242 kr.	857.068 Kr.

* Incitamentsmodel, hvor der er bonus for kundetilfredsheden, gælder fra 1. januar 2020.

Servicescoren defineres ud fra følgende spørgsmål og dertilhørende vægtninger:

Spørgsmål	Vægtning
Hvor tilfreds er du med din rejse med dette tog alt i alt?	2
Den indvendige rengøring og vedligeholdelse?	1
Klimaet ombord (temperatur, luftfugtighed, træk osv.)?	1
Togets generelle standard (herunder pladsforhold, interiørets standard mv.)?	1
Trygheden og sikkerheden?	2
Den information, du har fået undervejs på din rejse med dette tog?	2
Togets rettlighed/overholdelsen af køreplanen på denne rejse?	2

Ved en kundetilfredshed på 8,10 (nulpunktet) udbetales ingen bonus. Hvis kundetilfredsheden er højere, forøges operatørens betaling jf. nedenfor, og betalingen kan højst øges med 100.



6. Kontraktbetaling

(mio. kr.)	2020 ⁴⁾	2021 ⁴⁾	2022 ⁴⁾	2023	2024	2025
Kontraktbetaling, brutto ¹⁾ i alt	168,7	179,9	196,7	194,9	197,9	219,0
- Lokalbaner	58,3	78,5	915 ⁵⁾	86,1	93,8	95,6
- Regional Togdrift	99,1	83	105,7	108,8	104,1 ⁶⁾	123,4
- Regional Togdrift – DSB-afgange	11,3	18,4				
Kontraktbetaling, netto ²⁾ i alt	104,9 ³⁾	114	115,6	110,2	122,2	129,6
- Lokalbaner	30,4	62,5	74,6	64,6	72,5	73,6
- Regional Togdrift	63,3	33,1	40,7	45,5	49,7 ⁶⁾	56,0
- Regional Togdrift – DSB afgange ³⁾	11,3	18,4				

1) Udbetalt kontraktbetaling til operatøren.

2) Udregnet som udbetalt kontraktbetaling til operatøren fratrukket billetindtægter.

Billetindtægter i 2020-2022 er inklusiv Covid-19 kompensation.

3) DSB afgangene blev kørt som underentreprenøraftale til og med 2021.

4) Tallene er inklusiv Covid-19 kompensation.

5) Stigningen skyldes det statslige bidrag til privatbanernes investeringer og afvikling af vedligeholdelsesefterslæb i perioden 2022-2025.

6) Udgifterne til erstatningskørsel vedr. sporspærring er ikke inkluderet.

7. Benchmark regnskab 2025

	Nordjyske Jernbaner	Movia, Lokaltog (Region S)	Movia, Lokaltog (Region H)	GoCollective 3) (2024)	Fjern- og regional tog (2024)
Passagerer (mio.)	2,9	5,5	4,1	7,9	57,6
Togkilometer (mio.)	3,0	3,6	4,5	10,8	50,4
Kontraktudgift netto	129,6 mio. kr.	123,9 mio. kr.	182,3 mio. kr.	199,6 mio. kr.	3.657 mio. kr.
Kontraktudgift netto pr. togkilometer	42,9 kr.	34,42 kr.	40,51 kr.	18,5 kr.	72,5 kr.
Operatørrettighed ¹⁾	98,8%	98,0%	96,1%	96,5%	76,8%
Pålidelighed	94,90%	99,4%	99,1%	Ej oplyst	Ej oplyst
Kundetilfredshed - NPS ²⁾	11	-10		-47	-6

1) Operatørrettigheden opgøres som rettidige ankomster inden for 0 - 2:59 min. ift. gældende køreplan.

2) NPS er en metode til at måle en kundes loyalitet for en given virksomhed. NPS er en forkortelse af Net Promoter Score - passagerernes anbefalingsvillighed. Kunden rangerer virksomheden på en skala fra 0-10. Jo højere score, jo større er loyaliteten og villigheden til at anbefale NJ.

3) Det er en nettokontrakt.

