

Pendlernes oplevelse af forsinkelser

NPT NOTAT

September 2017

Forbrugerrådet
Tænk
Passagerpuls



Indhold

1.	Baggrund og formål	3
2.	Resultater	4
2.1	Resumé	4
2.2	Pendlernes oplevelser af forsinkelser	4
2.3	Konsekvensen af forsinkelser	5
2.4	Pendlernes oplevelse af værdi for pengene	8
3.	Om undersøgelsen	10
4.	Om Passagerpulsen	11

1. Baggrund og formål

Næsten 80.000 passagerer blev dagligt forsinket med toget i 2016. Forsinkelserne betyder for mange passagerer, at de svigter andre ved at komme for sent til aftaler, på arbejde eller fritidsinteresser.

Forbrugerrådet Tænk har i efteråret 2017 lavet en undersøgelse, der viser, at 82 % af danskerne mener, det er vigtigt, at bus, tog og metro kører til tiden. Samtidig viser undersøgelsen, at over halvdelen af passagererne oplever forsinkelser.

Passagerpulsens hos Forbrugerrådet Tænk udgiver to gange om året De Nationale Passagertilfredshedsundersøgelser (NPT), som viser, hvor tilfredse passagererne er med en række forhold, når de rejser med toget. Undersøgelserne viser, at passagererne på mange strækninger ikke er tilfredse med togenes evne til at køre til tiden eller den information de får, hvis de oplever forsinkelser.

Data i dette notat stammer fra NPT. Vi har trukket svarene fra pendlerne ud, for at få et indblik i, hvordan netop den passagergruppe oplever forsinkelser og tydeliggøre, hvilke konsekvenser forsinkelser har for pendlerne.

2. Resultater

2.1 Resumé

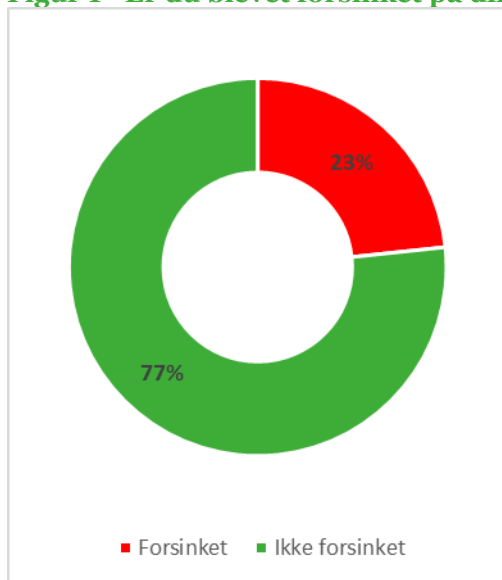
I perioden 1. april 2016 til 31. marts 2017 har 17.367 togpendlere besvaret spørgeskemaet i Passagerpulsens Nationale Passagertilfredshedsundersøgelser (NPT).

- 23 % af pendlere oplevede at blive forsinket på deres togrejse
- 33 % af togpendlerne skulle videre med anden kollektiv transport
- 65 % af de forsinkede togpendlere nåede ikke deres videre forbindelse med anden kollektiv transport
- Af de passagerer, der oplever forsinkelser, kommer 44 % for sent på arbejde og 24 % for sent til fritidsinteresser.
- 48 % er afhængige af kollektiv transport, så de kan ikke gøre andet end at vente på næste afgang
- 47 % af de togpendlere, der, på grund af forsinkelsen, ikke nåede deres videre forbindelse med anden kollektiv transport, er utilfredse med den værdi de får for pengene.

2.2 Pendlernes oplevelser af forsinkelser

I perioden 1. april 2016 til 31. marts 2017 oplevede 23 % af de adspurgte pendlere i (NPT), der rejste med tog eller metro, at blive forsinket på deres rejse. Se figur 1.

Figur 1 - Er du blevet forsinket på din rejse med dette tog?

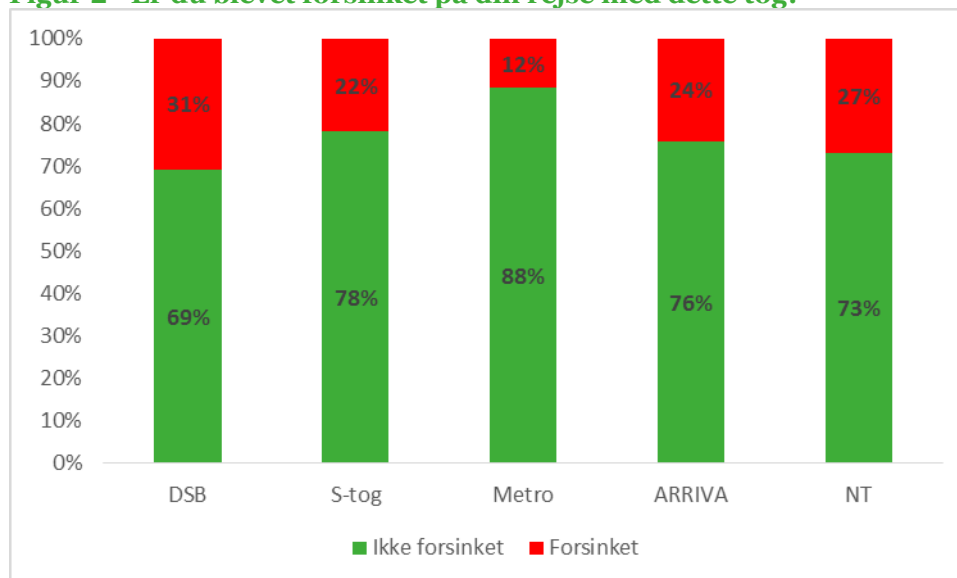


Base: 17.367 togpendlere i perioden 1. april 2016 til 31. marts 2017

De forsinkede pendlere blev i gennemsnit forsinket godt 11 minutter på deres rejser med toget eller metroen.

Relativt flest pendlere (31 %) oplevede at blive forsinket på deres togrejse med DSB Fjern- og Regionaltog. Færrest (12 %) oplevede at blive forsinket i metroen. Se figur 2.

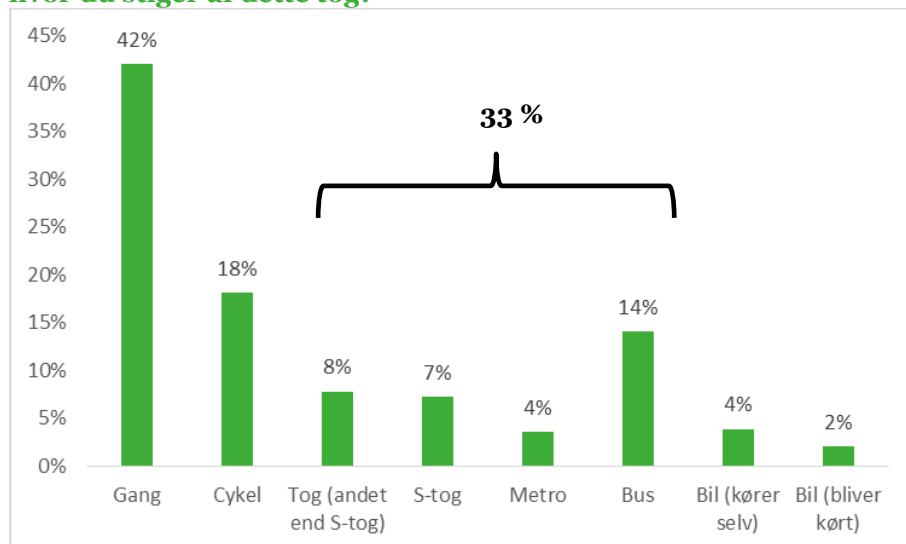
Figur 2 - Er du blevet forsinket på din rejse med dette tog?



Base: NPT: 17.367 togpendlere i perioden 1. april 2016 til 31. marts 2017 (DSB: 7.959, S-tog: 4.243, Metro: 2.335, Arriva: 2.450, NT: 380)

33 % af de forsinkede pendlere skulle videre med anden kollektiv transport ved afslutningen af deres togtrejse. Se figur 3. Det samme skulle 31 % af de ikke forsinkede pendlere, hvilket indikerer, at der ikke er nogen sammenhæng mellem oplevelsen af forsinkelser og pendlerens rejseplanlægning.

Figur 3 - Hvordan forventer du at komme videre fra den station, hvor du stiger af dette tog?

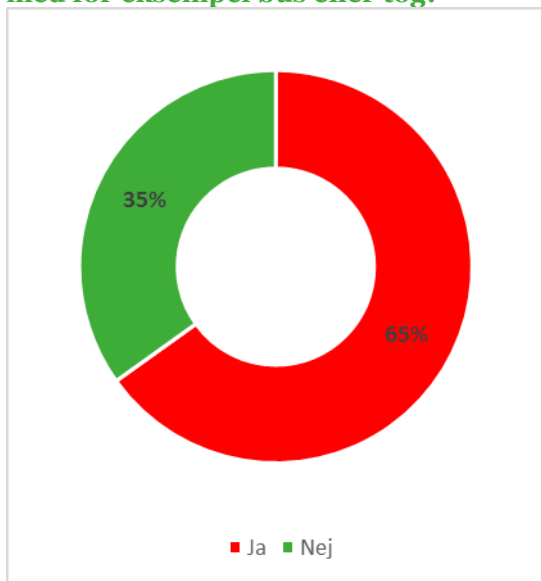


Base: NPT: 4.127 forsinkede togpendlere i perioden 1. april 2016 til 31. marts 2017

2.3 Konsekvensen af forsinkelser

I NPT undersøgelsen bliver togpassagererne spurgt om den oplevede togtforsinkelse på deres aktuelle rejse betyder, at de mister deres videre forbindelse med anden kollektiv transport. 65 % af de forsinkede pendlere, der skal videre med anden kollektiv transport angiver, at de mister deres videre forbindelse. Se figur 4.

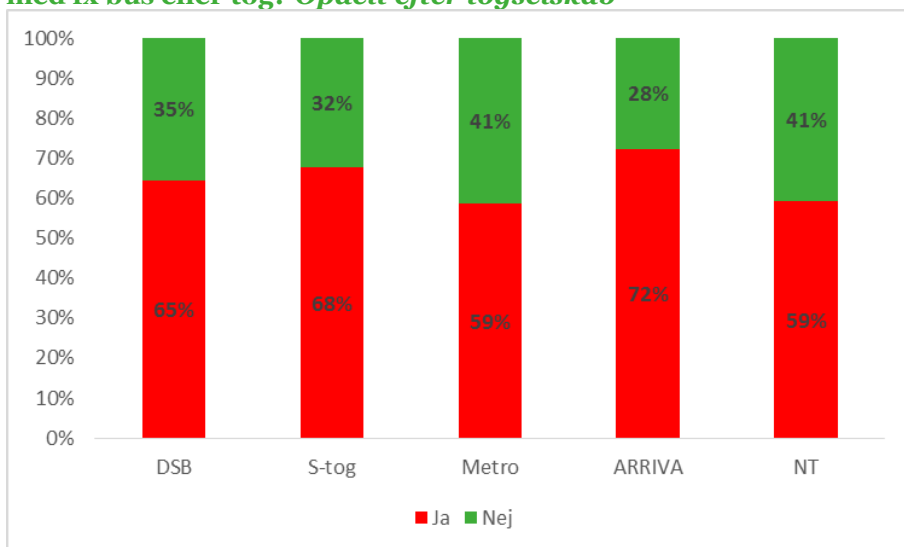
Figur 4 - Betyder forsinkelsen, at du mister en videre forbindelse med for eksempel bus eller tog?



Base: NPT: 1.017 forsinkede togpendlere der skal videre med anden kollektiv transport i perioden 1. april 2016 til 31. marts 2017

Forsinkelsernes betydning for om pendlerne når deres videre forbindelse er tilsyneladende størst på Arrivas strækninger (72 % når ikke den videre forbindelse) og mindst på Metroens (59 % når ikke den videre forbindelse). En nærliggende forklaring er, at Arriva typisk kører i områder af landet, hvor busser og tog har en lavere afgangsfrekvens, hvorimod Metroen kører i et område, hvor frekvensen er meget højere. Se figur 5.

Figur 5 - Betyder forsinkelsen, at du mister en videre forbindelse med fx bus eller tog? Opdelt efter togselskab



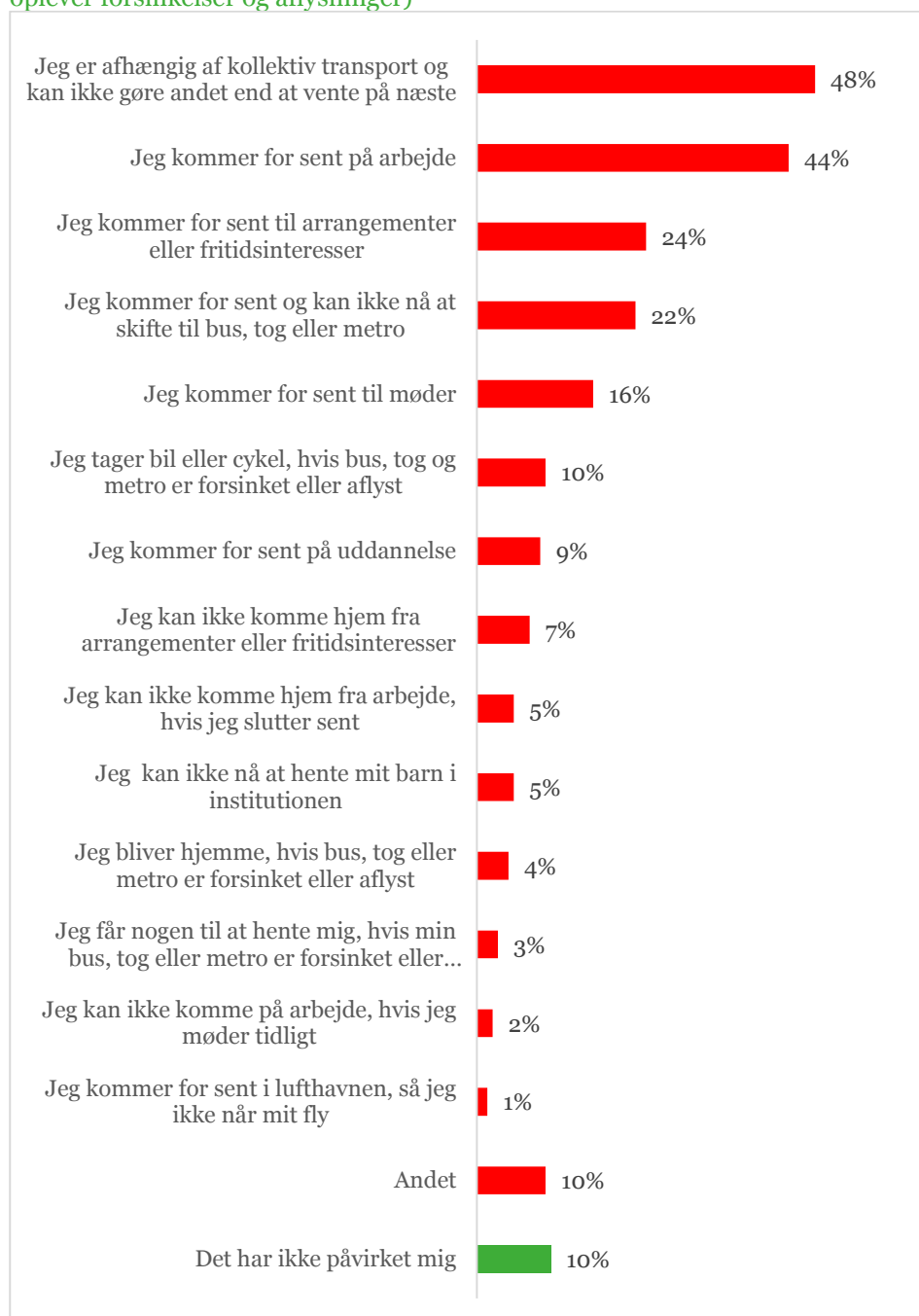
Base: NPT: 1.017 forsinkede togpendlere der skal videre med anden kollektiv transport i perioden 1. april 2016 til 31. marts 2017 (DSB: 548, S-tog: 279, Metro: 98, Arriva: 80, NT: 12)

Konsekvenser af forsinkelser kan være meget andet end blot en mistet videre forbindelse.

Forbrugerrådet Tænk gennemførte i marts 2017 en undersøgelse om blandt andet forsinkelser og konsekvenser, blandt et repræsentativt udsnit af befolkningen. I denne undersøgelse blev interviewpersonerne spurgt til rejsefrekvens, men ikke til rejseformål. Vi har valgt at se på resultater for de passagerer, der benytter kollektiv transport mindst 2 gange ugentligt, da det vil omfatte alle pendlere, men sandsynligvis også nogle fritidsrejsende.

Figur 6 - Hvordan har forsinkelser eller aflysninger i bus, tog og metro påvirket din dagligdag (gerne flere svar)?

(Passagerer, der benytter kollektiv transport 2 eller flere gange om ugen - og oplever forsinkelser og aflysninger)



Base: 134 passagerer, der benytter kollektiv transport 2 eller flere gange om ugen, der oplever forsinkelser og aflysninger i den kollektive trafik. (Fra Forbrugerrådet Tænks befolkningsundersøgelse. Marts 2017.)

Af figur 6 fremgår, at de højfrekvente passagerer, der oplever forsinkelser i den kollektive transport, oplever mange forskellige konsekvenser af forsinkelserne. Faktisk er det kun 10 %, der svarer, at forsinkelserne ikke påvirker dem. 90 % bliver altså påvirket i et eller andet omfang.

Flest (48 %) er i den situation, at de er afhængige af den kollektive transport og derfor ikke har andet alternativ end at vente på den næste afgang. 10 % har den mulighed at tage bil eller cykel.

44 % oplever at komme for sent på arbejde og 9 % for sent til deres uddannelse.

24 % kommer for sent til fritidsinteresser. 7 % kan ikke komme hjem fra deres fritidsinteresser.

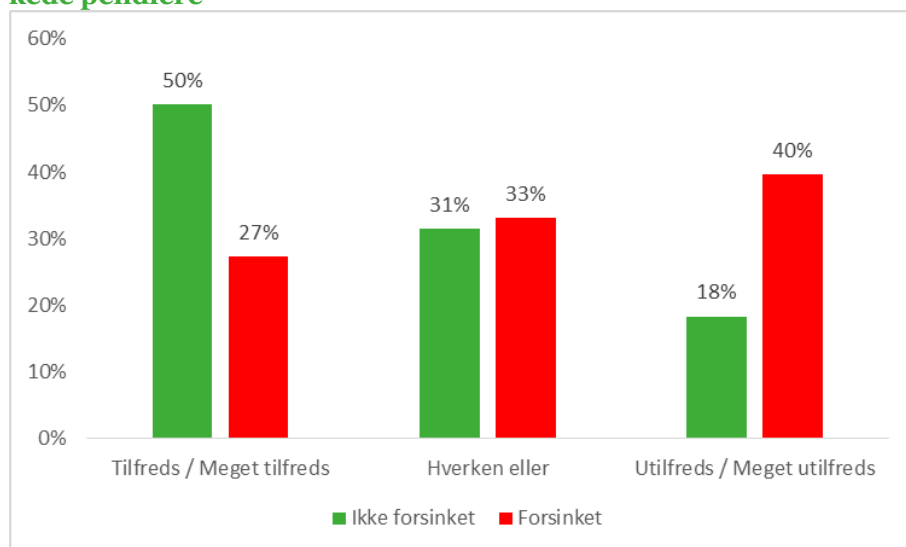
Det fremgår af besvarelsene, at forsinkelserne påvirker/begrænser passagerernes muligheder og ofte stiller dem i en situation, hvor de er nødt til at skuffe familie og/eller kolleger.

2.4 Pendlernes oplevelse af værdi for pengene

Ikke uventet er de forsinkede togpendlere meget mindre tilfredse med den værdi de får for pengene end de pendlere, der ikke oplever en forsinkelse.

50 % af de ikke forsinkede pendlere er tilfredse med 'værdi for pengene', mens det kun er tilfældet for 27 % af de forsinkede. 40 % af de forsinkede togpendlere er direkte utilfredse med den værdi de oplever at få for deres penge, når de rejser med kollektiv transport. Se figur 7.

Figur 7 - Hvor tilfreds er du med den værdi du får, for det du har betalt for din samlede rejse? Opdelt på forsinkede/ikke forsinkede pendlere

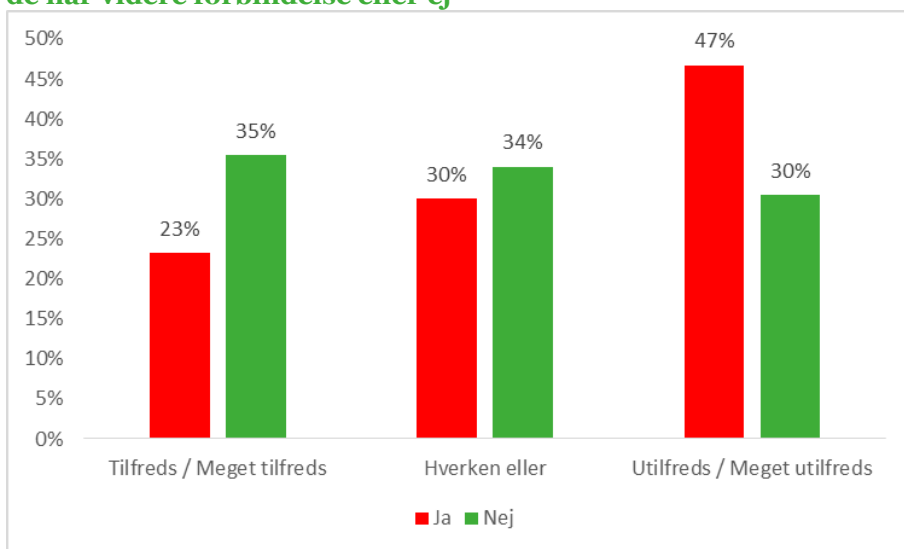


Base: 16.608 togpendlere i perioden 1. april 2016 til 31. marts 2017

Det er heller ikke uventet, at de, der på grund af forsinkelsen, ikke når deres videre forbindelse med kollektiv transport er mindre tilfredse med 'værdi for pengene' end de pendlere, der når deres videres forbindelse.

35 % af de forsinkede pendlere, der når deres forbindelse, er tilfredse med 'værdi for pengene', mens det kun er tilfældet for 23 % af de pendlere, der ikke når den videre forbindelse. 47 % af de forsinkede togpendlere, der ikke når forbindelsen, er direkte utilfredse med den værdi, de oplever at få for deres penge. Se figur 8.

Figur 8 - Hvor tilfreds er du, med den værdi du får, for det du har betalt for din samlede rejse? Forsinkede pendlere - opdelt på om de når videre forbindelse eller ej



Base: 974 forsinkede togpendlere der skal videre med anden kollektiv transport i perioden 1. april 2016 til 31. marts 2017

3. Om undersøgelsen

Datagrundlaget for nærværende notat stammer dels fra NPT og dels fra en befolkningsundersøgelse gennemført af Forbrugerrådet Tænk.

Fakta om NPT data

Data er indsamlet fra 1. april 2016 til 31. marts 2017.

Dataindsamlingen af sket ved uddeling af papirspørgeskemaer til et repræsentativt udvalg af passagerer hos følgende togselskaber: DSB, S-tog, Arriva, Metro og Nordjyske Jernbaner (NT).

Dataindsamlingen - og den efterfølgende behandling - er foretaget af COWI A/S.

I perioden blev der i alt indsamlet 38.749 besvarelser, hvoraf de 17.367 var fra passagerer, der var på en pendlerrejse til/fra arbejde eller uddannelse.

Spørgsmålene i spørgeskemaet drejede sig om den aktuelle rejse og rejseoplevelse.

Fakta om Forbrugerrådet Tænks befolkningsundersøgelse

Data er indsamlet i marts 2017.

Forbrugerrådet Tænks Forbrugerpanel er sammensat som et web-panel. Forbrugerpanelets respondenter er tilfældigt udvalgt via telefoninterviews af en ekstern leverandør af dataindsamlinger, og repræsenterer et bredt udsnit af den danske befolkning. S sammensætningen af respondenterne i forhold til populationen, defineret som forbrugere mellem 18 år og 69 år ud fra data fra Danmarks Statistik, kan i nogle undersøgelser mangle fuldstændig repræsentativitet. Dette løses ved at foretage en vægtet korrektion af stikprøven ud fra relevante baggrundsvariable.

Bruttosample: 3.300

Opnåede besvarelser: 1.178

Svarprocent: 36 %

Af de 1.178 besvarelser benytter 987 kollektiv transport mere end 'aldrig'.

Data er vejret på køn og alder.

Kvalitetssikring af data

Alle Passagerpulsens undersøgelser følger en række faste procedurer for at sikre en høj datakvalitet.

4. Om Passagerpulsen

Kort om Passagerpulsen

Passagerpulsen er passagerernes uafhængige stemme i bus, tog og metro. Vi er en del af Forbrugerrådet Tænk, og er sat i verden for at forbedre den kollektive transport for passagererne. Vi informerer om passagerernes rettigheder og hjælper dem til at træffe et godt valg.

I Passagerpulsen lytter vi til passagererne, laver undersøgelser og indsamler viden på tværs af transportformer, selskaber og geografi. Udgangspunktet er altid passagerens samlede rejse, deres ønsker, behov og rettigheder.

Forbedringer skaber vi ved at synliggøre passagerernes oplevelser og behov, og gå i dialog med selskaber, operatører og politikere om dem.

Tidligere undersøgelser

- 3. Nationale Passagertilfredshedsundersøgelse (tog) (Juni 2017)
- Passagerpulsens Kundeservicepris 2017 (Maj 2017)
- Danskernes holdning til kollektiv transport (April 2017)
- Hvad har betydning for passagerernes tilfredshed med deres togrejse? (Marts 2017)
- Rejsekortet: Udvikling i kundetilfredshed (Marts 2017)
- Kendskab til Passagerpulsen (Februar 2017)
- Hvordan passagererne kontakter togselskaberne (December 2016)
- 2. Nationale Passagertilfredshedsundersøgelse (tog) (December 2016)
- Passagerernes ønsker til stationer (December 2016)
- Tilbringer-transportens indflydelse på togpassagerernes tilfredshed (Oktober 2016)
- Forsinkelser indflydelse på togpassagerers tilfredshed (Oktober 2016)
- Buspassagerers rettigheder ved forsinkelser (September 2016)
- Cykelparkering på stationer (September 2016)
- Periodekort på rejsekort - passagerernes ønsker til check ind og check ud procedure (September 2016)
- Togselskabernes information ved forsinkelser (August 2016)
- Togselskabernes rejsetidsgarantier - opfølgning (Juni 2016)

Redaktion

Analyseansvarlig: Lars Wiinblad

Analysemedarbejder: Anders Albrechtsen

Kommunikationsmedarbejder: Astrid Grunert Rantorp

Ansvarshavende redaktør: Asta Ostrowski

Foto: Getty Images

Passagerpulsen hos Forbrugerrådet Tænk

Fiolstræde 17B

Postboks 2188

1017 København K

Tlf.: +45 77 41 77 41

Mail: passagerpulsen@fbr.dk

Web: passagerpulsen.taenk.dk

