

# Rettidighed for **busser**

NOTAT

September 2017

Forbrugerrådet  
Tænk  
**Passagerpuls**

# Indhold

1.	Baggrund og formål	3
2.	Resumé	4
3.	Rettidighedstal for busser	6
3.1	Movia	6
3.2	Fynbus	8
3.3	Sydtrafik	10
3.4	Midttrafik	10
3.5	Nordjyllands Trafikselskab (NT)	13
3.6	BAT	14
4.	Om undersøgelsen	15
5.	Om Passagerpulsen	16

## 1. Baggrund og formål

At bussen kommer og kører til tiden er en af de væsentligste faktorer, når vi taler om passagerernes tilfredshed med kollektiv transport. Kommer bussen for sent, bliver passagererne mindre tilfreds med rejsen. Derfor ønsker Passagerpuls at sætte mere fokus på trafikskabernes og operatørernes evne til at levere rettidige busser.

Formålet med undersøgelsen var oprindeligt at give et samlet billede af antallet af forsinkelser i busserne, men der findes ikke samlede opgørelser af bussernes rettidighed. Målet var så at undersøge, om der findes offentligt tilgængelige opgørelser over bussernes rettidighed for hvert enkelt busselskab. Hvis de findes, hvad viser de så, og hvad er trafikskabernes målsætninger på området?

Det har dog vist sig, at der stort set ikke er tilgængelig data for bussernes rettidighed. Vi har dog forsøgt at se nærmere på emnet ud fra de informationer, der er tilgængelige

## 2. Resumé

Undersøgelsen viser, at tal og information om bussernes rettidighed stort set ikke er offentligt tilgængeligt. Hverken definitioner, målsætninger eller opgørelser er synlige hos trafiksselskaberne.

Ofte har vi fundet information om disse forhold i årsrapporter, bestyrelsesreferater, artikler mv. Og hos 3 af trafiksselskaberne har vi slet ikke kunnet finde information. Der hvor vi har fundet information, har den været af varierende kvalitet, og den er ingen steder blevet givet systematisk.

- Det er tilsyneladende kun Movia, Fynbus og Midttrafik, der har en målsætning for antallet af rettidige busser. Definitionen og målsætningen varierer fra selskab til selskab. Se tabel 1.

**Tabel 1**

Målsætninger for rettidighed	
<b>Movia</b>	Bussernes pålidelighed skal være 85 %. Pålideligheden defineres forskelligt alt efter hvor mange afgang, der er på en linje i timen. Hvis der er færre end 6 afgang i timen defineres en bus som rettidig, hvis den afgår fra -1 til +5 minutter i forhold til køreplanen. Hvis der er 6 eller flere afgang i timen er bussen rettidig, hvis den afgår med rette interval i forhold til forrige bus + max $\frac{1}{2}$ x intervallet.
<b>Fynbus</b>	Målsætningen for rettidige ankomster til endestationen var i 2012 90 %. Fra 2014 er målsætningen for rettidige afgang fra endestationen 96 % og (muligvis) tilsvarende for rettidige ankomster til endestationen.
<b>Sydtrafik</b>	Det har ikke været muligt at finde en definition og målsætning for rettidighed på Sydtrafiks hjemmeside.
<b>Midttrafik</b>	I 2015 fremgår det af Midttrafiks årsberetning, at en bus regnes som rettidig, hvis den kører indenfor 0-4 minutter i forhold til køreplanen. Der er tilsyneladende kun et mål for rettidigheden i Aarhus, hvor 75 % af busserne skal være rettidige.
<b>NT</b>	Det har ikke været muligt at finde en definition og målsætning for rettidighed på NT's hjemmeside.
<b>BAT</b>	Det har ikke været muligt at finde en definition og målsætning for rettidighed på BAT's hjemmeside.

- Det er også kun Movia, Fynbus og Midttrafik, der offentliggør den realiserede rettidighed. Det sker dog ikke konsekvent, men mere tilfældigt i årsrapporter, artikler mv. For Fynbus har vi således ikke kunnet finde information fra 2015 og 2016, og for Midttrafik registreres der kun rettidighed for busserne i Aarhus.

Movia når muligvis deres målsætning om 85 % rettidige busser, men der er information fra flere forskellige kilder, der ikke er i overensstemmelse. Hverken hos Fynbus eller Midttrafik opnås målsætningen om antallet af rettidige ankomster. Fynbus er dog tilsyneladende det af de 3 selskaber, hvor flest busser kører rettidigt. Se tabel 2.

**Tabel 2**

<b>Opgørelser af rettidighed</b>	
<b>Movia</b>	Movia opgør ikke direkte rettidighedstal på deres hjemmeside. Vi har fundet data fra 2 andre kilder. Dels en pressemeddelelse hvor der står, at pålideligheden var 86,4 % i 2015 og 87,1 % i 2016. I en trafikalsrapport til Movias bestyrelse i juni 2015 fremgår det dog, at pålideligheden i perioden 2013 til 2015 generelt var lavere end målsætningen på 85 %.
<b>Fynbus</b>	Fynbus opgør ikke direkte rettidighedstal på deres hjemmeside. Vi har dog i årsrapporter for 2012 og 2014 fundet tal for rettidigheden. I 2012 svingede rettidigheden (ved ankomst til endestationen) fra 79 % til 92 % afhængigt af måneden. I 2014 svingede rettidigheden mellem 85 % og 95 % afhængigt af måneden og om der var tale om regionale ruter eller bybusser i Odense. Ingen måneder nåede målsætningen på de 96 %. Resultaterne for rettidighed ved afgang fra endestationen svingede mellem 95 % og 99 %, så her blev målsætningen nået i de fleste tilfælde. Der er ingen information for 2015 og 2016.
<b>Sydtrafik</b>	Vi har ikke kunnet finde rettidighedstal for Sydtrafiks busser.
<b>Midttrafik</b>	Rettidigheden for busserne i Aarhus nåede i 2015 68,2 %. I første halvår af 2016 var andelen af rettidige busser 70,4 %. Begge dele er en del fra målet på 75 % rettidige busser.
<b>NT</b>	Vi har ikke kunnet finde rettidighedstal for NTs busser.
<b>BAT</b>	Vi har ikke kunnet finde rettidighedstal for BATs busser.

### 3. Rettidighedstal for busser

I dette kapitel gennemgår vi resultaterne fra undersøgelsen af bussernes rettidighedstal for hvert af de 6 trafikkselskaber – om de er tilgængelige og om busserne lever op til målsætningerne.

#### 3.1 Movia

##### Definitioner og målsætninger

Af Movias udbudsbetingelserne for almindelig rutekørsel, offentliggjort i september 2016, fremgår det, at Movias mål for køreplanernes pålidelighed er 85 %. Pålideligheden defineres forskelligt. Det afhænger af hvor mange afgangene, der er på en linje i timen.

For linjer med færre end 6 afgangene i timen bliver pålideligheden i bussernes rettidighed beregnet ud fra: en ”køreplansoverholdelse på -1 til +5 minutter på tjekpunktsniveau”.

For linjer med 6 eller flere afgangene i timen bliver bussernes pålidelighed beregnet ud fra: en ”intervaloverholdelse på intervallet + maks.  $\frac{1}{2}$  x intervallet på tjekpunktsniveau”.

Hvis pålidelighedsmålet er under 80 % 3 måneder i træk, vil Movia gå i dialog med operatøren.

##### Tal for rettidighed

Det er ikke lykkedes os at finde systematiske opgørelser over bussernes rettidighed på Movias hjemmeside. Men vi har fundet en artikel på deres hjemmeside<sup>1</sup>, hvor der helt overordnet står, at den samlede pålidelighed er steget fra 86,4 % i 2015 til 87,1 % i 2016.

Det fremgår også, at pålideligheden for de 100 mest centrale buslinjer er steget fra 84 % til 85 %, mens den for A-busserne er steget med 2,1 procentpoint fra 79,5 % til 81,6 %.

Der findes også pålidelighedstal i en ’trafiktalsrapport’, der kan findes som bilag til et bestyrelsesmøde i Movias bestyrelse i juni 2015<sup>2</sup>. I bilaget står der, at pålideligheden måles på udvalgte stoppesteder, der er blandt de passager-talsmæssigt største og vigtigste knudepunkter på den pågældende rute. Der står også, at tallene kun opgøres i Takstområde Hovedstaden, da tale-data-radio, der er kilden til pålidelighedstallene, stort set kun findes i busser her. I en tabel i bilaget fremgår det, at pålideligheden i 2013- 2015 generelt var lavere end målet på 85 %.

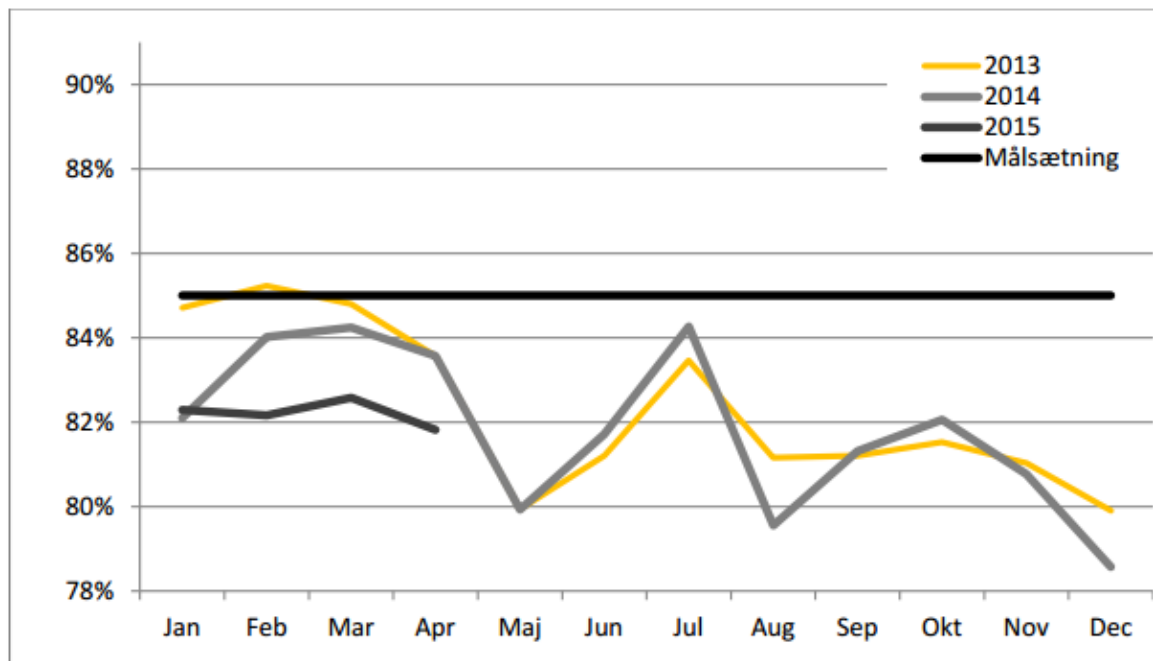
<sup>1</sup> <https://www.moviatrafik.dk/presse/presse-og-nyheder/movias-bus-og-banedrft-er-blevet-bedre-til-at-koere-til-tiden>

<sup>2</sup> <https://www.moviatrafik.dk/media/4301/bestyrelsesmoede-25-juni-2015.pdf>

Tallene i denne graf ser således ikke ud til at stemme overens med oplysningerne i førnævnte artikel, hvor pålidelighedstallet for 2015 skulle være 86,4 %.

Der findes ikke tilsvarende pålidelighedstal i den tilsvarende trafiktalsrapport fra juni 2016.

Figur 1 – Movia pålidelighed



Kilde: Figur er fra bilag til Movias trafiktalsrapport – juni 2015

Det har ikke været muligt at finde de bagvedliggende tal på Movias hjemmeside. Men der står flere steder, at der findes pålidelighedstal. F.eks. fremgår det af en oversigt over svar på spørgsmål i forbindelse med en udbudsrunde, at der findes pålidelighedstal i en del af udbudsmaterialet, som ikke er tilgængeligt for offentligheden<sup>3</sup>.

<sup>3</sup> <https://www.moviatrafik.dk/media/5651/spoergsmaal-og-svar-a15.pdf>

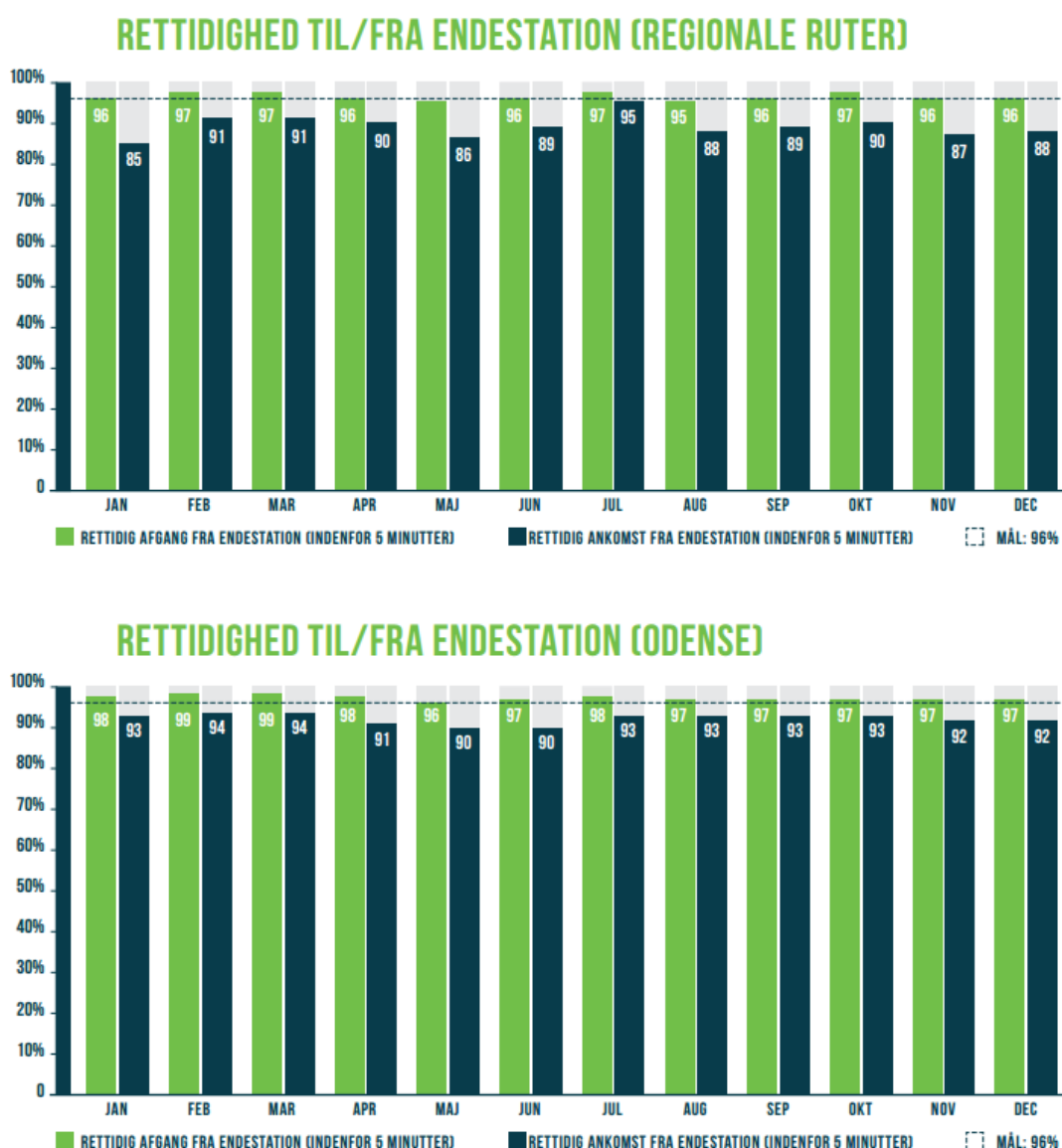
## 3.2 Fynbus

### Definitioner og målsætninger

Fynbus definerer rettidighed som, ankomst eller afgang indenfor 5 minutter af de tider, der står i køreplanen. Fynbus opererer med forskellige mål for rettidighed for afgang og ankomst.

For rettidig afgang var målsætningen i 2014 96 %. For rettidig ankomst var der i 2012 et mål om, at 90 % af busserne skulle ankomme rettidigt, 8 % med forsinkelser på 5-10 min og 2 % med forsinkelser på mere end 10 minutter.

Figur 2 – Fynbus rettidighed 2014



Kilde: Fra Fynbus' årsrapport 2014



## Tal for rettidighed

Fynbus opgiver nogle gange rettidighedstal i deres årsrapporter på baggrund af reeltidsdata. Det er data, der lagres i udstyr, som er installeret i de fleste af operatørernes busser. Senest blev tallene offentliggjort i årsrapporten for 2014<sup>4</sup>. Her er tallene opdelt i hhv. afgang fra endestation og ankomst fra endestation.

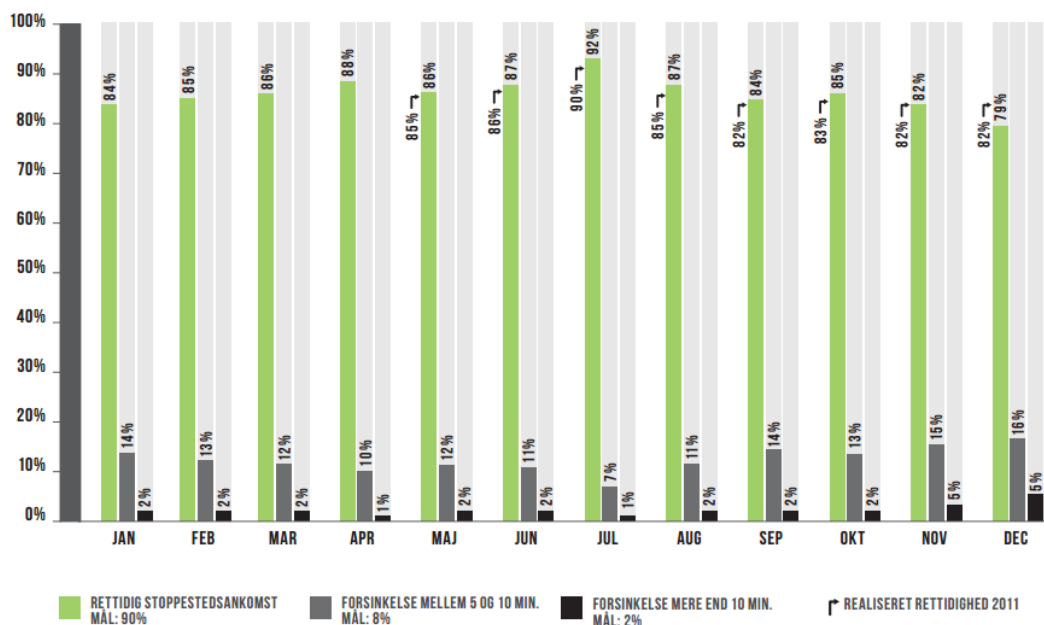
Som det fremgår, ligger rettidigheden for afgang generelt på eller over målsætningen på 96 %. Rettidigheden ved ankomst ligger mellem 85 og 95 % for de regionale ruter og lidt højere for bybusserne i Odense, hvor tallet er 90 – 94 %. Det fremgår ikke af årsrapporten, hvad målsætningen for ankomsttallene er. Men i tidligere årsrapporter og strategier fremgår det, at målsætningen for rettidig ankomst er på 90 %.

Nedenstående figur er fra årsrapporten 2012<sup>5</sup>. Her står der, at rettidigheden ikke er blevet markant forbedret fra 2012 til 2014.

Det har ikke været muligt at finde tilsvarende information for 2015 og 2016.

Figur 3 - Fynbus rettidighed 2012

### RETTIDIGE STOPPESTEDSANKOMSTER:



Kilde: Fra Fynbus' årsrapport 2012

<sup>4</sup>[https://www.fynbus.dk/filarkiv/Om%20FynBus/Strategi%20og%20C3%A5rsberetning/Fyn-Bus\\_aarsberetning\\_2014\\_WEB4.pdf](https://www.fynbus.dk/filarkiv/Om%20FynBus/Strategi%20og%20C3%A5rsberetning/Fyn-Bus_aarsberetning_2014_WEB4.pdf)

<sup>5</sup><https://www.fynbus.dk/filarkiv/Om%20FynBus/Strategi%20og%20C3%A5rsberetning/%C3%85rsberetning%202012.pdf>

### 3.3 Sydtrafik

#### Definitioner og målsætninger

Det er umiddelbart ikke muligt at finde en officiel definition af rettidighed hos Sydtrafik og heller ikke mål for rettidigheden.

I et bilag til standardkontrakten for Sydtrafiks udbud af buskørsel fremgår det dog (på side 51), at mere end 2 minutters forsinkelse i en afgang uden en saglig begrundelse, giver Sydtrafik ret til at opkræve en bod på 1500 kroner fra operatørerne<sup>6</sup>.

På side 127 i standardkontrakten står der også, at hvis en planmæssig kørsel ikke gennemføres eller forsinkes i 15 minutter, så bortfalder betalingen til operatøren for den pågældende kørsel.

#### Tal for rettidighed

Det er umiddelbart ikke muligt at finde rettidighedstal for busserne under Sydtrafik. I 2016 blev der dog indført realtidsteknologi i Sydtrafiks busser, der kan danne baggrund for rettidighedstal i fremtiden<sup>8</sup>.

I Sydtrafiks kundetilfredshedsundersøgelser indgår forsinkelser og rettidighed som et parameter. Der står bl.a. i kundetilfredshedsundersøgelsen fra 2016, at 24 % af de tilfredse passagerer fremhæver, at de er tilfredse med, at 'bussen kommer til tiden'. Omvendt angiver 17 % af de utilfredse passagerer, at de ønsker 'færre forsinkelser'<sup>9</sup>.

### 3.4 Midttrafik

#### Definitioner og målsætninger

Af Midttrafiks årsberetning for 2015<sup>10</sup> fremgår det, at Midttrafik betragter en bus som rettidig, hvis den kører indenfor 0 – 4 minutter i forhold til køreplanen. Der står også, at man for bybusserne i Aarhus har et mål om, at 75 % af busserne skal køre rettidigt.

#### Tal for rettidighed

Midttrafik indførte i 2016 realtid i de fleste af deres busser. Dette system bliver brugt af Midttrafiks administration til at analysere forsinkelser på udvalgte strækninger.

<sup>6</sup> [https://www.sydtrafik.dk/Files/-sydtrafik2013/Topmenu/Udbud/Sydtrafik\\_10.\\_udbud/10-udbud-Bilag-til-A-kontrakt.pdf](https://www.sydtrafik.dk/Files/-sydtrafik2013/Topmenu/Udbud/Sydtrafik_10._udbud/10-udbud-Bilag-til-A-kontrakt.pdf)

<sup>7</sup> [https://www.sydtrafik.dk/Files/-sydtrafik2013/Topmenu/Udbud/Sydtrafik\\_10.\\_udbud/10-udbud-A-kontrakt.pdf](https://www.sydtrafik.dk/Files/-sydtrafik2013/Topmenu/Udbud/Sydtrafik_10._udbud/10-udbud-A-kontrakt.pdf)

<sup>8</sup> <http://www.tvsyd.dk/nyheder/18-04-2016/1930/folg-bussen-pa-telefonen#player?clip#player>

<sup>9</sup> <https://www.sydtrafik.dk/topmenu/om-sydtrafik/analyser-og-rapporter/kundetilfredshed>

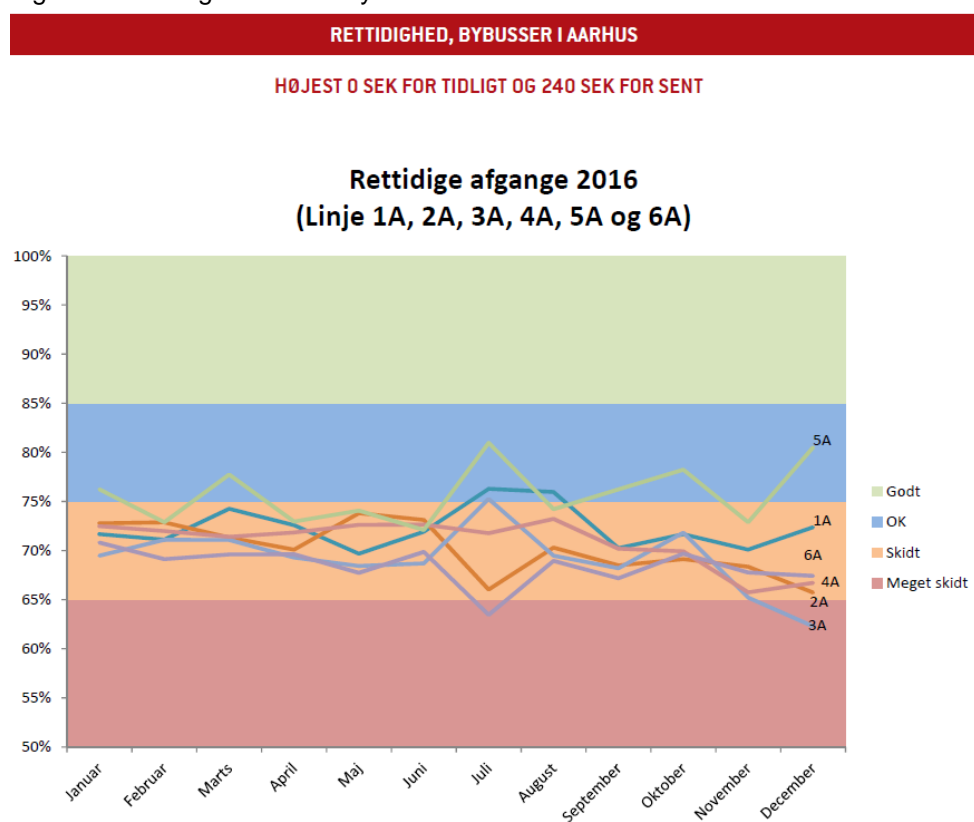
<sup>10</sup> [https://www.midttrafik.dk/media/1660/midttrafik\\_%C3%A5rsberetning\\_2015.pdf](https://www.midttrafik.dk/media/1660/midttrafik_%C3%A5rsberetning_2015.pdf)

Midttrafik måler pt kun rettidigheden for bybusserne i Aarhus. Af årsberetningen for 2015 fremgår det, at rettidigheden her var 68 % - altså 7 procentpoint under målsætningen. Det fremgår også, at man regner med at nå målet i 2018.

I Midttrafiks ledelsesrapporter<sup>11</sup> findes der detaljerede tal for rettidigheden for bybusserne i Aarhus. Der bliver målt på hvor stor en andel af busserne, der kører mindre end 1 sekund for tidligt eller 240 sekunder (altså 4 minutter) for sent.

I rapportererne fra 1.halvår og 2.halvår 2016 står der, at rettidigheden generelt har ligget et stykke under målsætningen på 75 %, dog med en generel stigning i den gennemsnitlige rettidighed.

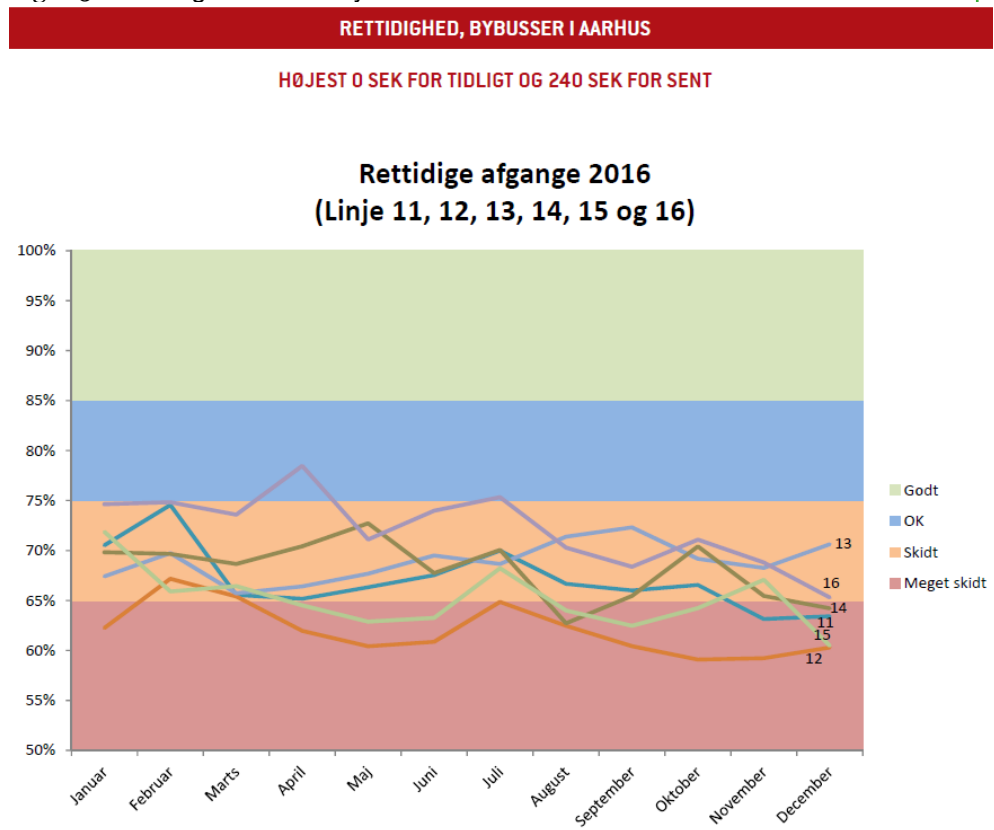
Figur 4 – Rettidighedstal for bybusser i Aarhus



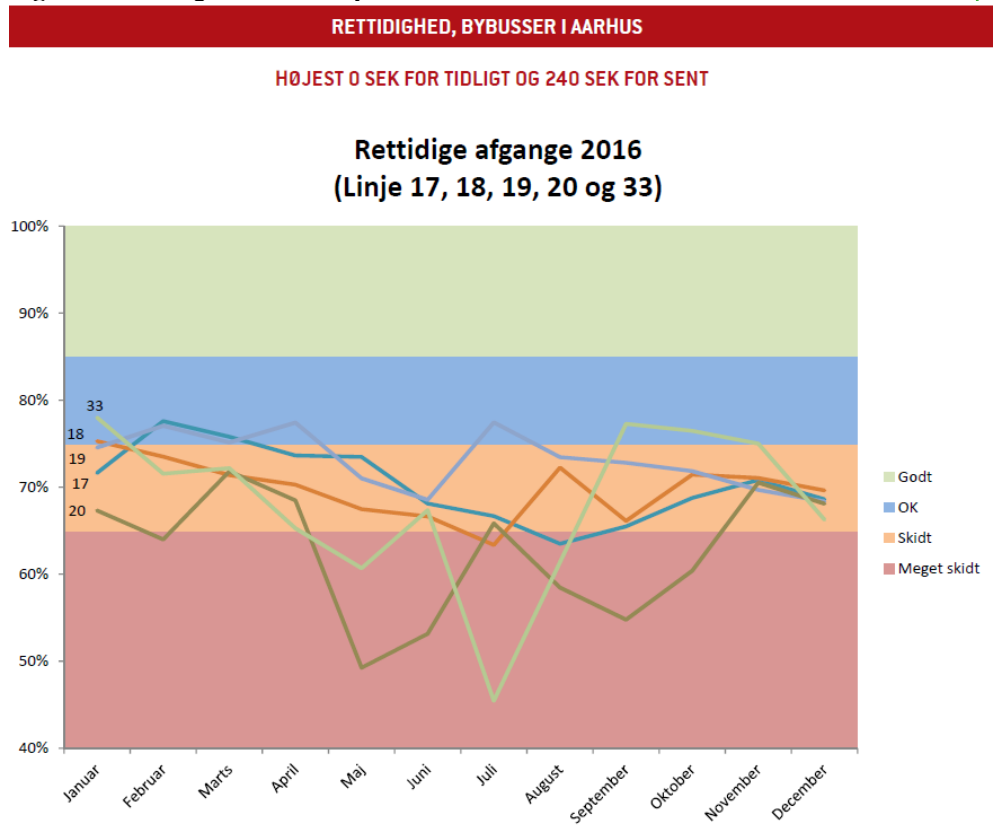
Kilde: fra Midttrafiks ledelsesrapport 2016

<sup>11</sup> <https://www.midttrafik.dk/extranet/extranet-kommuner-og-region/undersogelser-og-statistik/ledelsesrapport/>

Figur 5 - Rettidighedstal for bybusser i Aarhus



Figur 6 - Rettidighedstal for bybusser i Aarhus



Kilde: fra Midttrafiks ledelsesrapport 2016

Nedenstående tabel viser, at der tilsyneladende er en positiv udviklingstendens i bybussernes rettidighed i Aarhus. Men det samlede resultat ligger stadig i kategorien ”skidt”.

Tabel 3 – Midttrafik rettidighed i Aarhus

RETTIDIGHED													
	Januar	Februar	Marts	April	Maj	Juni	Sommer	August	September	Oktober	November	December	Total
2013	65%	66%	67%	65%	66%	66%	67%	64%	65%	65%	66%	63%	65,5%
2014	63%	65%	67%	68%	67%	66%	65%	64%	63%	63%	64%	62%	64,8%
2015	65%	67%	69%	69%	69%	68%	71%	68%	68%	68%	69%	68%	68,2%
2016	72%	71%	71%	70%	69%	70%							70,4%
Udvikling 13-14	-3,5%	-1,3%	0,4%	4,8%	1,4%	0,0%	-3,5%	0,3%	-2,4%	-2,4%	-3,8%	-2,5%	-1,0%
Udvikling 14-15	2,6%	2,1%	3,0%	2,2%	2,6%	2,7%	8,5%	5,2%	7,2%	8,4%	7,7%	11,0%	5,2%
Udvikling 15-16	11,2%	6,7%	1,9%	1,3%	-0,1%	2,0%							3,2%

Kilde: fra Midttrafiks ledelsesrapport 2016

### 3.5 Nordjyllands Trafikselskab (NT)

#### Definitioner og mål

Det er umiddelbart ikke muligt at finde hverken definitioner eller mål for rettidigheden for NT.

#### Tal for rettidighed

Der er installeret realtidssystemer i de fleste af NT's busser. Det fremgår af et referat fra et bestyrelsesmøde i marts 2017<sup>12</sup>. Der står blandt andet, at der i flere af busserne er systemer, der kan melde realtidsinformation ind til et centralsystem.

Der er dog tilsyneladende ikke nogen samlede tal for rettidigheden for hele eller dele af NT's busser.

I NT's kundetilfredshedsundersøgelse bliver passagerernes tilfredshed med overholdelsen af køreplanen på 'rejsen i dag' dog målt. I undersøgelsen fra 2016 fremgår det, at overholdelsen af køreplanen på rejsen i dag opnår en tilfredshedsscore på hhv. 8,8; 8,8 og 9,2 for hhv. by- og metrobusser, regionalbusser og X-busser<sup>13</sup>.

Undersøgelsen måler dog kun tilfredsheden med overholdelsen af køreplanen på 'rejsen i dag' og ikke den generelle tilfredshed med overholdelsen af køreplanen på linjen.

<sup>12</sup>[https://www.nordjyllandstrafikselskab.dk/media/dagsorden\\_\\_nts\\_bestyrelse\\_\\_31.\\_marts\\_2017\\_\\_incl.\\_bilag\\_hjemmeside.pdf](https://www.nordjyllandstrafikselskab.dk/media/dagsorden__nts_bestyrelse__31._marts_2017__incl._bilag_hjemmeside.pdf)

<sup>13</sup> <https://www.nordjyllandstrafikselskab.dk/Om-NT/Kundeundersoegelser>

## 3.6 BAT

### Definitioner og mål

Det er umiddelbart ikke muligt at finde hverken definitioner eller mål for rettidigheden for BAT.

### Tal for rettidighed

BAT har installeret realtidsudstyr i alle deres busser, og på bat.dk kan man derfor finde oplysninger om, hvorvidt der er forsinkelser på den enkelte buslinje.

BAT fører dog ikke statistik med forsinkelserne på baggrund af realtidsdata. Det fremgår blandt andet af en artikel fra Bornholms Tidende fra 14. juli 2016<sup>14</sup>. I artiklen står der også, at BAT's direktør vurderer, at ca. 40 % af busserne er forsinkede om sommeren.

Der bliver tilsyneladende ikke lavet kundetilfredshedsundersøgelser for BAT, så det kan man heller ikke bruge til at danne sig et indtryk af rettidigheden.

---

<sup>14</sup> <http://tidende.dk/?id=74640>

## 4. Om undersøgelsen

### Metodebeskrivelse

Rapporten er udarbejdet som desk research i maj og juni 2017 med udgangspunkt i eksisterende datakilder.

Vi har undersøgt hjemmesider for Trafikstyrelsen og trafikselskaberne for at se, om der var offentlig tilgængelig information om bussernes rettidighed.

Efter gennemførelse af desk research kontaktede Passagerpuls den 29. august 2017 trafikselskaberne skriftligt for at bede om information om passagertal og rettidighedstal.

Vi fik fra Fynbus - på vegne af alle trafikselskaberne - et skriftligt svar tilbage. Her svarede de, at der i dag ikke findes en standardiseret opgørelse af disse tal i trafikselskaberne. Der er dog åbenhed for at se nærmere på en eventuel fælles opgørelsesmetode i fremtiden.

## 5. Om Passagerpulsen

### Kort om Passagerpulsen

Passagerpulsen er passagerernes uafhængige stemme i bus, tog og metro. Vi arbejder for forbedringer i den kollektive transport. Og vi informerer passagererne om deres rettigheder og hjælper dem til at træffe et godt valg.

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

Vi synliggør passagerernes oplevelser og behov, og vi skaber forbedringer ved at gå i dialog med selskaber, operatører og politikere.

Passagerpulsen startede 1. oktober 2014.

### Eksempler på tidligere undersøgelser

- Notat: S-togspassagerernes oplevelse af arbejdet med nye signalet på Nordbanen
- 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)

### Redaktion

Analyseansvarlig: Lars Wiinblad  
 Studenteremedhjælper: Rasmus Markussen  
 Kommunikationsmedarbejder: Camilla Dahl  
 Ansvarshavende redaktør: Projektchef Asta Ostrowski

Fotos: *iStock*

Passagerpulsen hos Forbrugerrådet Tænk  
 Fiolstræde 17B  
 Postboks 2188  
 1017 København K  
 Tlf.: +45 77 41 77 41  
 Mail: [passagerpulsen@fbr.dk](mailto:passagerpulsen@fbr.dk)  
 Web: [passagerpulsen.taenk.dk](http://passagerpulsen.taenk.dk)



