

An aerial photograph of a large train station at dusk. Several high-speed trains are stopped at the platform. To the left is a large, historic red brick building with many windows. The sky is a mix of deep blue and orange from the setting sun. The text "Fem centrale udfordringer for bedre sammenhæng i kollektiv transport" is overlaid in white.

Fem centrale udfordringer for bedre sammenhæng i kollektiv transport

Forbrugerrådet
Tænk
Passagerpuls

Indhold

Indledning	Side 3
Baggrund og formål	Side 4
Tilgang og forbehold	Side 5
Opsummering	Side 6
Anbefalinger	Side 7
Hvilke forhold har betydning for oplevelsen af sammenhæng?	Side 8
Sammenhæng i køreplaner	Side 12
Sammenhæng i information – især ved forsinkelser	Side 18
Sammenhæng i priser og billetter	Side 24
Sammenhæng på tværs af transportformer	Side 38
Sammenhæng i passagerrettigheder	Side 44
Litteratur	Side 49

En sammenhængende kollektiv transport med udgangspunkt i passagerernes behov

Kan jeg få penge tilbage, hvis min bus til Valby bliver forsinket, så jeg ikke kan nå min Orangebillet til Odense? Kan jeg bruge en billet fra Midttrafiks app i et Arrivatog? Kan jeg finde vej fra Metroen til stoppestedet med bus 14 på Nørreport?

Dette er nogle af de spørgsmål, passagererne stiller, når de skal rejse med kollektive transportmidler. Vi har løbende samlet spørgsmålene sammen og kategoriseret dem under overskriften sammenhæng. Og sammenhæng er helt centralt for os passagerer, når vi skal med bus, tog og metro. For hvis tingene ikke hænger sammen, så falder det fra hinanden. Vores tur går nemlig ikke kun fra stoppested til stoppested eller station til station. Nej, den går eksempelvis fra vores hoveddør til vores arbejde, uddannelse, supermarked eller bedsteforældre.

I de senere år er der kommet øget fokus på denne sammenhæng i den kollektive transport i Danmark. En af årsagerne er, at sammenligninger med blandt andre de øvrige nordiske lande viser, at tilfredsheden med serviceudbuddet generelt er lavere i Danmark.

Flere ekspertgrupper* og konsulenthuse** har i den forbindelse peget på organiseringen af myndighedssiden med de mange selskaber med afgrænsede ansvarsområder som en væsentlig forklaring.

I den forbindelse fremhæves ofte problemer som:

- Manglende koordinering af investeringer, hvilket fører til et lavere serviceniveau end i andre, sammenlignelige lande.
- Fravær af en samlet strategi med udgangspunkt i passagerernes behov, hvilket blandt andet betyder, at passagererne ikke ved, hvor de skal henvende sig i forbindelse med billetkøb, trafikinformation, servicespørgsmål og klager, når deres rejse omfatter mere end et selskab eller flere kollektive transportformer.
- Ineffektiv anvendelse af ressourcer i trafikvirksomhederne, der bruger mange administrative ressourcer på at fordele billetindtægter og koordinere fælles tiltag (for eksempel Rejsekortet og Rejseplanen), men samtidigt fralægger de sig ansvar for fælles udfordringer såsom udvikling af gode trafikknudepunkter og tværgående trafikinformation.***

Senest har regeringen i forbindelse med Sundhedsreformen fremlagt et oplæg til en reform af myndighedssiden i hovedstadsområdet, hvor det blandt andet foreslås, at der etableres et nyt selskab, Hovedstadens Offentlige Transport (HOT), som skal stå for at indkøbe og koordinere al kollektiv transport i hovedstadsområdet. Formålet er blandt andet at sikre

bedre sammenhæng i betjening af passagererne.

Som passagerorganisation finder vi det særdeles positivt, at der nu fra politisk hold er udvist vilje til at handle på de problemer, passagererne oplever i form af manglende sammenhæng. Det er stærkt tiltrængt, da vi ofte modtager henvendelser fra passagerer, der er frustrerede over dårlig koordinering af køreplaner, besværlige billetsystemer, mangelfuld trafikinformation og en oplevelse af, at selskaberne fralægger sig ansvaret, når en rejse omfatter mere end et selskab eller transportform.

Fra et passagerperspektiv er det vigtigt, at debatten om en ny organisering, incitamentsstrukturer, effektivitet og økonomi netop tager udgangspunkt i de konkrete problemer, som passagererne oplever.

Formålet med denne rapport er derfor at kaste lys over de problemer, passagererne oplever i relation til dårlig sammenhæng med udgangspunkt i Passagerpulsens erfaringer, analyser og konkrete eksempler. På denne baggrund vil vi desuden komme med forslag til, hvad der skal til for at skabe bedre sammenhæng for passagererne.

God læselyst!

*) Trængselskommissionen (2012) og Per Als m.fl. (2017)

**) Struensee (2016) og Deloitte (2017)

***) Deloitte (2017:4)

Baggrund og formål

Nuværende situation:

Trafikselskaberne fik i 2018 gennemført en undersøgelse, der viste, at under halvdelen (39 %) af passagererne er enige i, at sammenhængen i den kollektive transport er god. 26 procent er direkte uenige eller meget uenige.

Undersøgelser viser, at tilfredsheden med den kollektive transport i Danmark i flere tilfælde er lavere end i lande, vi ofte sammenligner os med.

De fleste danske trafikselskaber oplever enten stagnerende eller faldende passagertal.

Analysefokus:

- 1) Hvad er sammenhæng, og hvordan påvirker den passagerernes samlede oplevelse af og tilfredshed med den kollektive transport?
- 2) I hvilke situationer er sammenhæng særlig vigtigt?
- 3) I hvilke situationer opleves sammenhængen i dag som mindre god?
- 4) Hvad kan trafikselskaber og andre aktører gøre for at skabe bedre sammenhæng?

Ønsket fremtid:

Passagererne skal opleve, at den kollektive transport hænger godt sammen, så tilfredsheden øges, og flere får lyst til at vælge den kollektive transport til.

Det skal være nemt for passagererne at skifte mellem og kombinere forskellige transportformer – både kollektive og private.

Sammenhængen mellem forskellige transportformer skal prioriteres fra start ved anlæg af nye stationer og andre større infrastrukturprojekter.

26 procent af passagererne er uenige i, at sammenhængen i kollektiv transport er god

Kilde: Wilke, 2018

Tilgang og forbehold

Tilgang

Hovedformålet med rapporten er at identificere de områder, hvor der er særlige udfordringer i relation til sammenhængen i den kollektive transport, samt komme med konkrete bud på løsninger.

Rapporten tager ikke udgangspunkt i en bestemt undersøgelse, men vil i stedet søge at skabe overblik ved hjælp af eksempler og eksisterende viden på området.

Forbehold og afgrænsninger

Rapportens sigte er at give nogle generelle pejlemærker for, hvad der ud fra et passagersynspunkt skal til for at skabe en god sammenhæng i den kollektive transport. Dette kan forhåbentlig give inspiration til beslutningstagere i det videre arbejde med sammenhæng og organisering.

Målet med denne rapport er således hverken at nå frem til en udtømmende liste af alle de forhold, der har betydning for sammenhæng, komme med konkrete forslag til en ny organisering af myndighedssiden eller foretage samfundsøkonomiske beregninger af omkostninger og passagereffekter.

Rapportens primære kilder er:

- Informationer fra Passagerpulsens egne analyser
- Informationer fra andre analyser
- Passageranalyser i Danmark og udlandet
- Interviews og møder med aktører i den kollektive transport
- Udsagn fra passagerer
- Konkrete eksempler

Anbefalinger

Passagererne forventer, at det skal være nemt at rejse med kollektiv transport. Den kollektive transport skal derfor være pålidelig, køreplanerne skal hænge sammen, og det skal være nemt at kombinere kollektiv transport med andre transportformer.

Der er brug for, at passagererne i højere grad oplever god sammenhæng i den kollektive transport, så tilfredsheden øges, og flere får lyst til at vælge bus, tog, metro og letbane til.

På særligt 5 vigtige områder, oplever passagererne dog manglende sammenhæng, der udfordrer forventningen om, at den kollektive transport er nem og pålidelig.

- **Køreplaner:** Togpassagererne er generelt tilfredse med rettidigheden hos de enkelte selskaber. Under halvdelen mener dog, at køreplanerne passer godt sammen på tværs af selskaber og transportformer. Sporarbejder har særligt negative konsekvenser for sammenhængen. Bus- og togselskaber samt andre aktører skal i endnu højere grad sørge for, at køreplanerne hænger godt sammen. Et særligt fokus bør være en endnu bedre koordinering mellem selskaberne ved forsinkelser, aflysninger og sporarbejder.
- **Trafikinformation:** Særligt i forbindelse med akut opståede forsinkelser efterspørger passagererne mere sammenhængende trafikinformation. Ofte er selskaberne ikke gode nok til at anvise alternative

rejsemuligheder, der går på tværs af selskaber. Banedanmark, tog- og busselskaberne bør sikre endnu bedre sammenhæng i trafikinformation og way-finding. Det gælder både digital information på for eksempel Rejseplanen, men også skiltning og way-finding på stationer og stoppesteder. Det er vigtigt at sørge for, at både digitale og ikke-digitale passagerer oplever en god sammenhæng.

- **Priser og takster:** Passagererne lægger vægt på at kende rejsens pris på forhånd, men 7 ud af 10 har vanskeligt ved at gennemskue prisen på rejser med kollektiv transport. En væsentlig forklaring er takst- og zonesystemer med mange zoner og forskellige rabatordninger på blandt andet Rejsekortet, der gør det vanskeligt at finde frem til den bedste billet. Pris- og zonesystemet skal i højere grad være ensartet og gennemskueligt, så det er nemt at vælge den rigtige billet. Her er god inspiration at hente i udlandet, for eksempel i Stockholm og Oslo.
- **Sammenhæng mellem kollektiv transport og andre transportformer:** Udformningen af stationer og terminaler skal understøtte skiftet mellem forskellige transportmidler og kombinationen med andre transportmidler. Ofte mangler der dog tilstrækkeligt med parkeringspladser, skiltning samt ordentlige adgangsveje, for at det er nemt at skifte. I den forbindelse savnes en klar ansvarsfordeling i forhold til udvikling af især stationer og

stationsmiljøer. Ligeledes varierer rejseregler som eksempelvis cykelmedtagning fra selskab til selskab, hvilket betyder dårligere sammenhæng. Kommuner, regioner, tog- og trafikselskaber, Banedanmark og andre skal sørge for, at det bliver nemmere at kombinere den kollektive transport med andre transportformer såsom cykel og bil. Det kræver blandt andet gode adgangsveje og parkeringsforhold. Sammenhængen mellem forskellige transportformer skal også prioriteres fra start ved anlæg af nye stationer, infrastrukturprojekter og lignende.

- **Passagerrettigheder:** Retten til kompensation og/eller erstatningstransport er opdelt på de enkelte selskaber og transportformer, så passagererne ofte ikke er dækkede, hvis et skift mellem for eksempel bus og tog mislykkes på grund af en forsinkelse. Kun i Region Nordjylland er der etableret en fælles rejsetidsgaranti på tværs af bus og tog. Derfor skal der udvikles passagerrettigheder, som dækker den samlede rejse. Et første skridt bør være en fælles rejsetidsgaranti for bus, tog, metro og letbane. I takt med, at der udvikles digitale værktøjer, hvor den kollektive transport kan kombineres med for eksempel taxa, delebiler og lignende, bør der udvikles passagerrettigheder, der omfatter disse.



Hvilke forhold
har betydning for
oplevelsen af
sammenhæng?

Passagererne vil have nem transport, som er fri for stress

Flere undersøgelser viser, at når passagererne vælger transport, lægger de vægt på, at det er nemt og stressfrit. I en undersøgelse lavet af Passagerpuls i januar 2019 blandt 2.561 danskere, svarede 24 procent, at den vigtigste årsag til valget af deres foretrukne transportform var, at den var nemmest i forhold til deres behov og deres transportmuligheder. Tendensen er den samme, uanset om det foretrukne transportmiddel er bil, cykel eller kollektiv transport, selvom forståelsen af spørgsmålet og baggrunden for svaret kan være forskellig fra passager til passager.

Resultatet er ikke overraskende, da transport for de fleste regnes som tid, der i stedet kunne være anvendt på vigtigere gøremål. Og tid er vigtig for de fleste i forhold til arbejde, familie og aftaler. Transport er med andre ord en nødvendighed for de fleste, og vi vil helst ikke investere for meget tid eller for mange mentale ressourcer i transporten.

Ønsket om, at transport skal være nemt og med minimal investering af mentale ressourcer, går igen i andre undersøgelser. Van Hagen & Sauren (2014) har for det hollandske togselskab NS udviklet en behovspyramide, der beskriver togpassagerers behov. Se figur 1 på næste side.

Ifølge modellen udgør parameteret nemhed og overskuelighed sammen med parametrene sikkerhed, pålidelighed og hastighed (rejsetid) de vigtigste, generiske behov for passagererne. Hvis den kollektive transport skal opleves som attraktiv af passagererne, er det derfor vigtigt, at den tilrettelægges på en måde, så tidsforbruget og oplevelsen af stress minimeres.

Både når det gælder hastighed og oplevelsen af nemhed, er sammenhæng afgørende. Hvis køreplanerne ikke hænger sammen, og der derfor opstår stor ventetid mellem transportformerne, øges tidsforbruget.

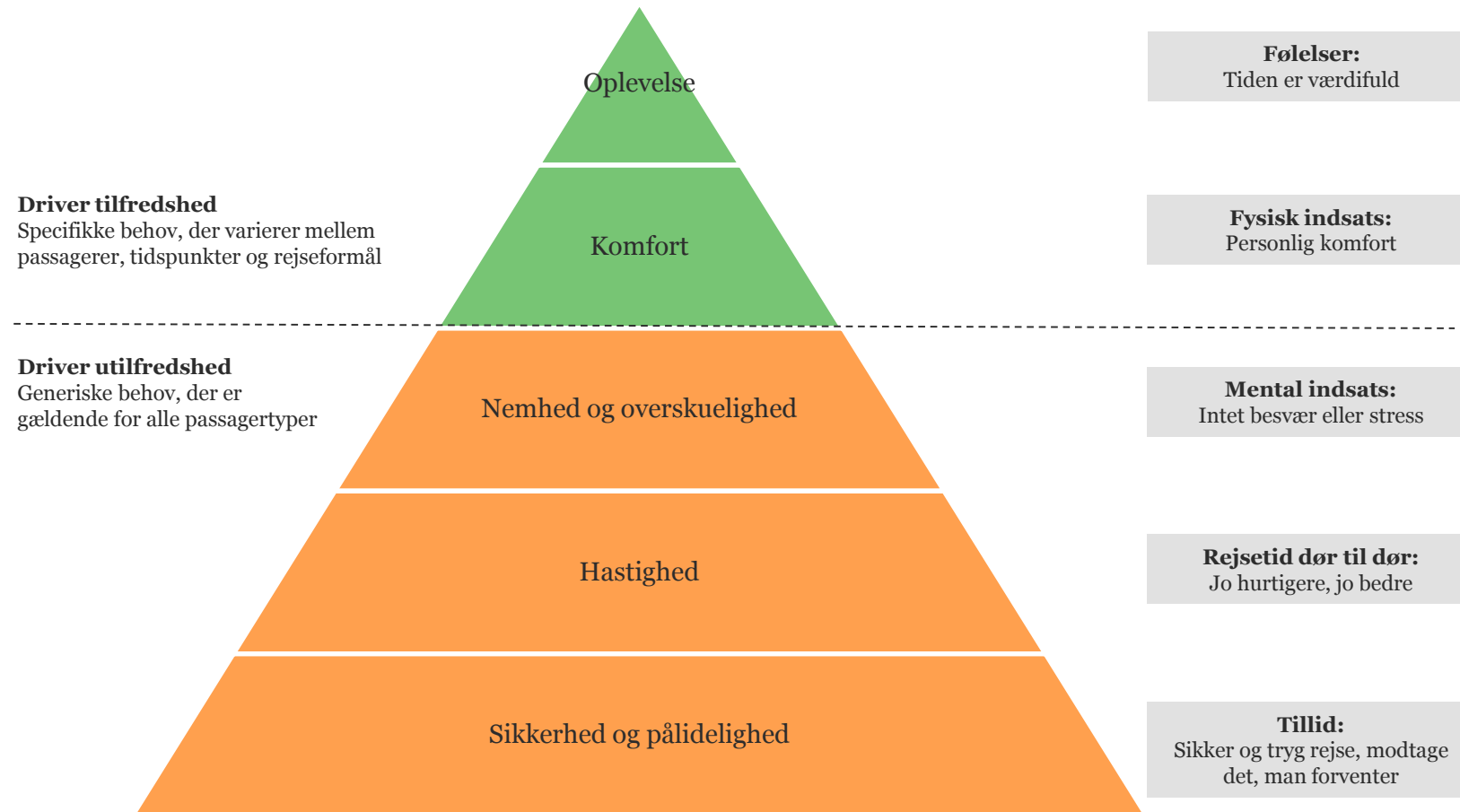
Mangler der sammenhæng i information, way-finding og lignende, bliver det mere stressende at bruge den kollektive transport. Movias antropologiske studie 'Hvorfor transporterer vi os, som vi gør' viser, at passagererne gerne vil være i kontrol, men at skiftet i udgangspunktet opleves som en 'black box' eller 'en lomme af usikkerhed', hvor vi mister kontrol.*

"Hvad er den vigtigste årsag til, at du har valgt den transportform, du primært bruger i dag?"

"Fordi det passer med mine tider, og så kan jeg nå at hente min søn, inden de lukker."
Kvinde, 40-49 år,
bruger bil, Nordjylland

* Se s. 7 her: https://www.moviatrafik.dk/media/6760/hvorfor-transporterer-vi-os-som-vi-goer_pixi.pdf

Figur 1: Passagerernes behovspyramide



Kilde: Van Hagen & Sauren (2014)

Mange forhold påvirker passagerernes oplevelse af sammenhæng

Sammenhæng i den kollektive transport kan ikke defineres eksakt, men er et produkt af de oplevelser og erfaringer, den enkelte passager samler sammen på deres rejser med kollektiv transport. Passagerernes oplevelse af sammenhæng skal desuden ses i forhold til de alternative muligheder for transport med primært bil, cykel og fly, som i nogle tilfælde er konkurrerende med kollektiv transport og i andre tilfælde er komplementære.

Figur 2 viser fem forhold, der ofte nævnes i relation til sammenhæng.

Samlet rejsetid er vigtig i relation til sammenhæng. Den samlede rejsetid fra dør til dør påvirkes af mange forhold, herunder afstand til og fra stationen/stoppestedet, afgangsfrekvens, sammenhæng i køreplaner (skiftetider/korrespondance) samt regularitet og pålidelighed. Den samlede rejsetid påvirkes desuden af sporarbejder, vejarbejder og andre planlagte eller akut opståede driftsforstyrrelser.

Billet-og zonesystemer har indflydelse på, hvor nemt det opleves for passagererne at benytte den kollektive transport. Jo nemmere og mere overskueligt det er at vælge den

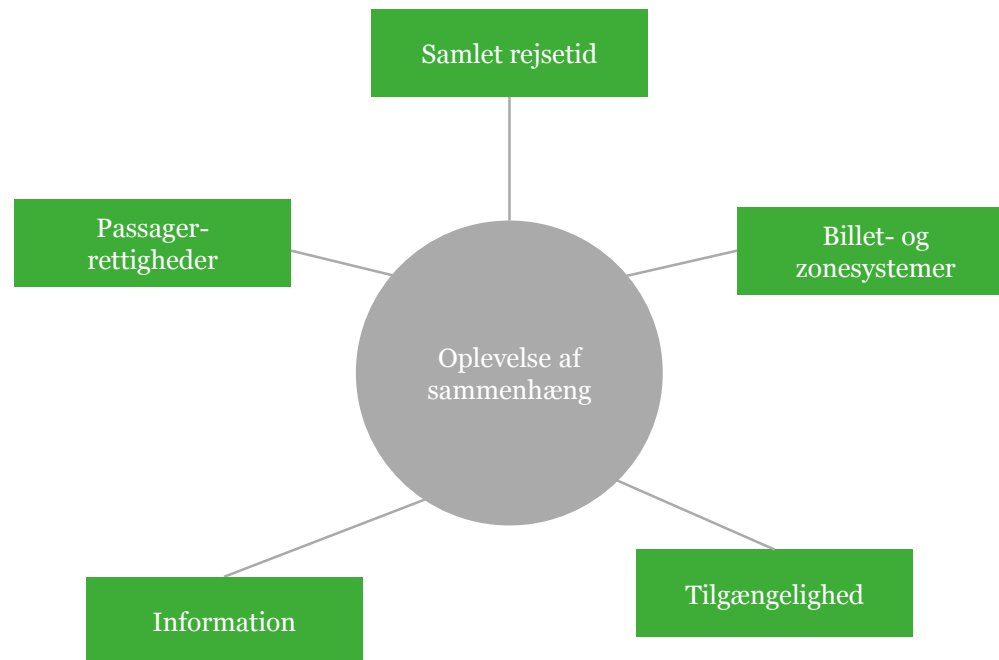
rigtige billet, des mindre mental indsats skal den enkelte passager investere i køb af billet.

Tilgængelighed er vigtig i forhold til både adgangen til kollektiv transport og muligheden for at kombinere kollektiv transport med andre transportformer, især bil og cykel. Trafikknudepunkter (stationer og terminaler og faciliteterne på disse) og rejseregler (mulighed for cykelmedtagning og lignende) er centrale i forhold til oplevelsen af god tilgængelighed.

Information er helt central i forhold til oplevelse af god sammenhæng, især ved driftsforstyrrelser, hvad enten de er opstået akut eller er varslet på forhånd. Det gælder både muligheden for at få information, kvaliteten af informationen og de handlemuligheder, informationen giver passagererne.

Passagerrettigheder hænger sammen med oplevelsen af, at der tages ansvar for den samlede rejse for eksempel ved hjælp af en rejsegaranti, der gælder hele rejsen frem for kun det enkelte selskab.

Figur 2: Forhold, der påvirker sammenhæng



Kilde: Egen tilvirkning

Hvad skal der til for at skabe god sammenhæng?

Fem centrale forudsætninger for en sammenhængende kollektiv transport

Passagerpulsens modtager jævnligt henvendelser fra passagerer, der er frustrerede over dårlig sammenhæng. Vi har desuden løbende dialog med passagerrepræsentanter, pendlergrupper og interesseorganisationer, hvor sammenhæng ofte kommer på banen. Endeligt peger mange af vores analyser på manglende sammenhæng indenfor en række områder.

Både passagerhenvendelser og analyser peger ofte på forhold såsom køreplaner, der ikke hænger sammen, billet- og zonesystemer, der er vanskelige at gennemskue, og oplevelsen af, at man ikke har mulighed for at rette klager mod et enkelt selskab eller en myndighed, når man oplever problemer på en rejse, der omfatter flere trafik- eller togselskaber.

Passagererne oplever også problemer med at kombinere kollektiv transport med for eksempel cykel og bil på grund af dårlige parkeringsforhold eller manglende mulighed for cykelmedtagning.

Endelig ved vi, at der ofte er problemer med mangelfuld information, især ved akut opståede driftsforstyrrelser, men også i form af køreplaner, der nedtages på stationer og ved stoppesteder.

Vi har derfor valgt at fokusere på følgende fem centrale forudsætninger, der skal være opfyldt, for at passagererne oplever god sammenhæng:

- Sammenhæng i køreplaner
- Sammenhæng i information – især ved forsinkelser
- Sammenhæng i priser og billetter
- Sammenhæng på tværs af transportformer
- Sammenhæng i passagerrettigheder

I de næste afsnit vil vi gennem resultater fra diverse undersøgelser, passagerudsagn og konkrete eksempler begrunde, hvorfor vi mener, at netop disse forhold er særligt vigtige.





Sammenhæng i køreplaner

Køreplaner og køreplanlægning

Køreplaner og køreplanlægning er vigtige elementer i forhold til oplevelsen af sammenhæng i kollektiv transport.

Sammenhæng i køreplaner påvirkes af flere forhold:

1. Overholdelse af køreplaner, det vil sige pålidelighed
2. Koordinering af køreplaner, det vil sige korrespondance og ventetid ved skift af transportmiddel
3. Afgangsfrekvens
4. Erstatningstrafik ved spor- og anlægsarbejder

Overholdelse af køreplaner tages for givet af passagererne, jf. figur 1 (side 9), og det har således negativ indflydelse på den oplevede servicekvalitet, hvis bussen eller toget er forsinket eller slet ikke dukker op. I relation til sammenhæng vil en forsinkelse ofte føre til, at korrespondancer ikke kan nås, hvorved rejsetiden vil blive forlænget yderligere. Dette medfører i mange situationer øget stress, hvis man for eksempel skal nå en vigtig aftale, hente børn eller møde på arbejde.

Koordinering af køreplaner har stor betydning for oplevelsen af sammenhæng, da det influerer på korrespondancer og (uønsket) ventetid ved skift fra et kollektivt transportmiddel til et andet.

Afgangsfrekvens påvirker oplevelsen af sammenhæng på flere niveauer. En høj afgangsfrekvens betyder lavere gennemsnitlig ventetid for de passagerer, der ankommer til stationen eller stoppestedet uden på forhånd at have tjekket køreplanen. Tilsvarende betyder en høj afgangsfrekvens, at en tabt forbindelse på grund af forsinkelser eller aflysninger har mindre negativ indflydelse på den samlede rejsetid.

Erstatningstrafik som for eksempel togbusser påvirker oplevelsen af sammenhæng i negativ retning, da den samlede rejsetid forlænges, ligesom mulighederne for at kombinere kollektiv transport ved eksempelvis cykelmedtagning bliver besværlig- eller umuliggjort.

Faktaboks: Køreplanlægning i Danmark

De regionale trafikselskaber og togoperatørerne samarbejder om at koordinere køreplanerne i hele landet.

I praksis foregår det ved, at togselskaberne (DSB og Arriva Tog) udarbejder køreplaner for tog. Togkøreplanerne deles herefter med de regionale trafikselskaber, som så tilpasser egne køreplaner for busser og lokalbaner.

Øst for Storebælt er der organiseret et mere formelt køreplanssamarbejde mellem DSB, Metroselskabet og Movia grundet den større kompleksitet i den kollektive trafik særligt i og omkring København.

Lokalt har de regionale trafikselskaber til opgave at koordinere egne køreplaner i samarbejde med deres ejere, regionen og kommunerne, hvilket ikke altid er nemt, da mange interesser skal tilgodeses.

I Danmark er det kommunerne, som betaler for busdriften indenfor egen kommunegrænse. Især vest for Storebælt betaler regionerne for en række buslinjer, der krydser flere kommunegrænser, typisk regionalbuslinjer, der forbinder de større byer i regionen

I hovedstadsområdet er kommunerne geografisk små, hvilket betyder, at langt de fleste buslinjer krydser en kommunegrænse. Dette giver helt særlige udfordringer i forhold til både ruteplanlægning og køreplaner, da mange kommuner skal blive enige. Hver kommunes betaling sker på baggrund af, hvor meget bussen kører i kommunen, men også ud fra det samlede antal pendlere over kommunegrænsen, herunder også de pendlere, der benytter cykel, bil og anden transport. Det betyder, at bliver buskørslen ændret i en kommune, kan det påvirke betalingen i andre kommuner, selvom der ikke ændres på hverken rute eller frekvens i disse kommuner.

Varierende tilfredshed med overholdelse af køreplanen blandt togpassagerer

Tilfredsheden med DSB markant lavere end gennemsnittet

Ifølge en undersøgelse gennemført af Wilke (2018) blandt 11.983 danskere fremgår det, at tilfredsheden med togselskabernes overholdelse af køreplanen varierer meget.

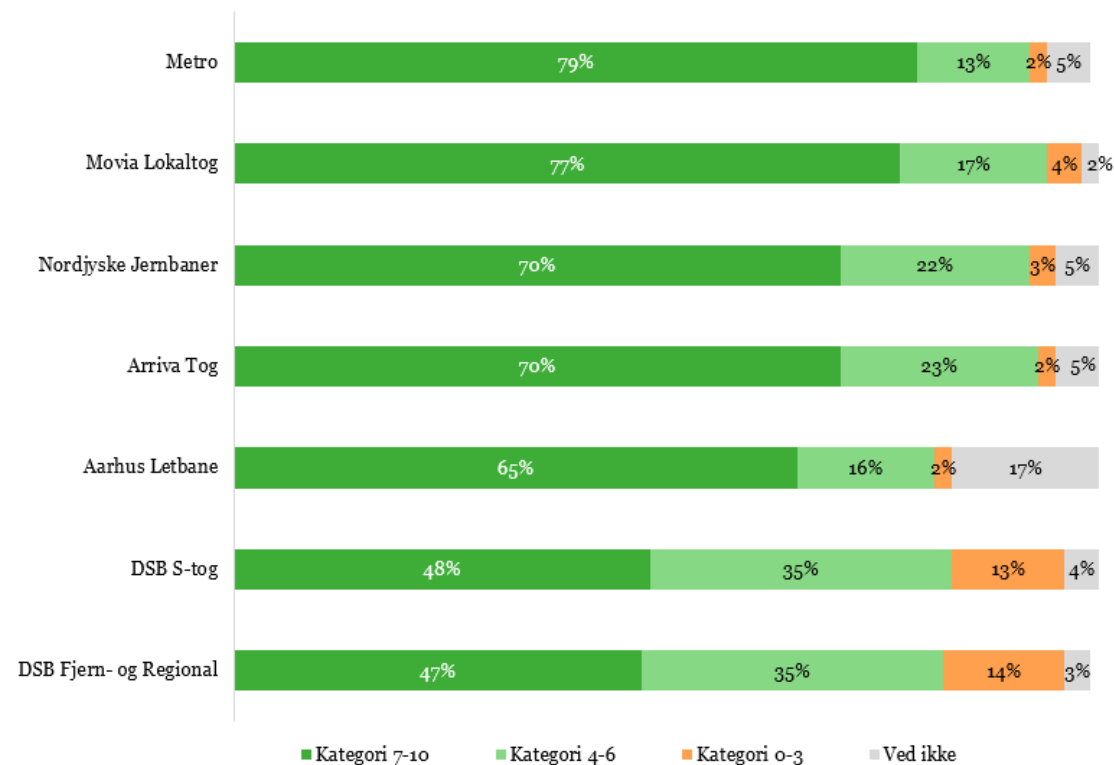
Metroen og Lokaltog har således en høj tilfredshed (henholdsvis 79 % og 77 %), mens under halvdelen af de adspurgte brugere af S-tog og Fjern- og regionaltog var tilfredse med overholdelse af køreplanen.

Det er ikke overraskende, at tilfredsheden er markant lavere blandt DSB-passagerer, da Banedanmark gennemførte flere sporarbejder i 2018, hvor blandt andet Kystbanen og Frederikssundsbanen blev lukket helt ned i en periode, hvor der i stedet blev indsat togbusser.

Den danske jernbaneinfrastruktur gennemgår i disse år en omfattende renovering, hvor der lægges nye skinner, elektrificeres og installeres nye signalsystemer på både S-banen og fjernbanen. Det betyder, at danske togpassagerer også i de kommende år vil opleve perioder med sporarbejder, togbusser og længere rejsetid, hvilket tærer på passagerernes tillid og tålmodighed.

Særligt for passagerer, der benytter toget i sammenhæng med eksempelvis bussen, vil forsinkelser svække sammenhængen, fordi det bliver sværere at nå det planlagte skift. Derfor har selskaber en særlig vigtig opgave i forhold til at sikre, at der bliver koordineret og taget ansvar for passagererne, når der er forsinkelser.

Figur 3: Hvor tilfreds er du med [selskab]s overholdelse af køreplanen?



Kilde: Wilke (2018)

Generelt lavere tilfredshed med overholdelse af køreplanen blandt buspassagerer

Markante geografiske forskelle

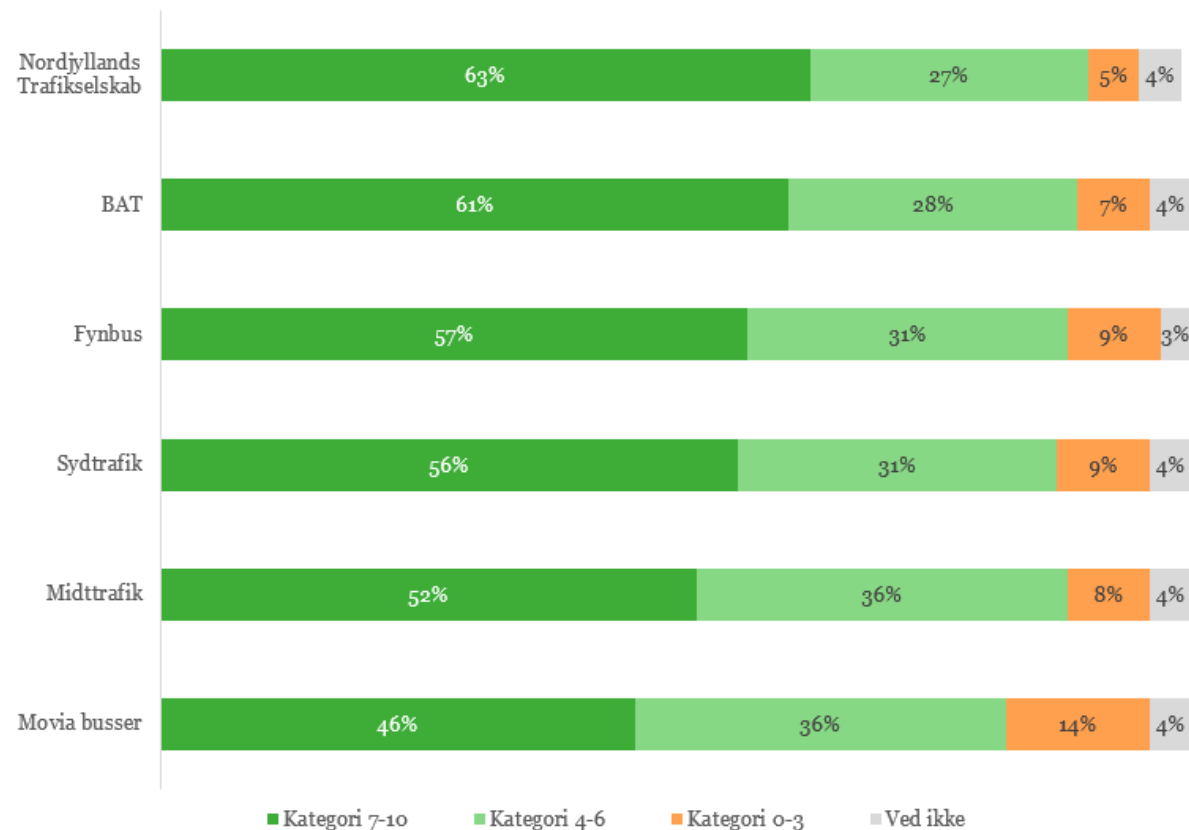
I Wilkes undersøgelse fremgår det, at tilfredsheden med overholdelse af køreplanen generelt er lavere blandt buspassagerer sammenlignet med togpassagerer. Der er desuden ret markante geografiske forskelle, hvor mere end 6 ud 10 passagerer hos Nordjyllands Trafikselskab er tilfredse, mens under halvdelen (46 %) af Movias passagerer er tilfredse.

At busser generelt opleves som mindre pålidelige end tog, er heller ikke overraskende. Busser kører hovedsageligt i blandet trafik og rammes især i de større byer hyppigt af forsinkelser på grund af trængsel på vejene.

Det kan være vanskeligt at gøre noget ved disse problemer, da de er strukturelle og kræver, at mange parter bliver enige om at investere i tiltag, der vil kunne forbedre fremkommeligheden, eksempelvis anlæggelsen af separate busbaner og signalprioritering eller omlægning til Bus Rapid Transit (BRT) eller letbane.

Kigger man mod vores to nordiske nabolande Norge og Sverige, har man i både Oslo og Stockholm indført bompenger med det formål at reducere biltrafikken og forbedre fremkommeligheden for blandt andet busserne. Hidtil har der dog ikke været politisk vilje til at gennemføre lignende tiltag i Danmark.

Figur 4: Hvor tilfreds er du med [selskab]s overholdelse af køreplanen?



Kilde: Wilke (2018)

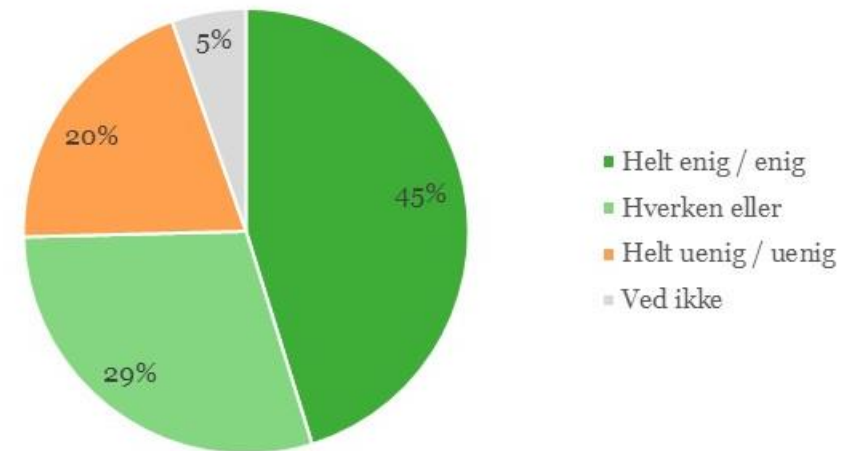
Passagererne efterspørger bedre sammenhæng i køreplaner

Undersøgelser viser, at cirka en tredjedel af alle rejser, der foretages med kollektiv transport, omfatter et eller flere skift mellem transportmidler. Det er derfor af stor vigtighed, at selskabernes køreplanlægning tager udgangspunkt i konkret viden om rejsestrømme, således at køreplaner tilrettelægges på en måde, der giver minimal ventetid for passagererne ved skift mellem transportmidler.

Planlægning og koordinering af køreplaner er ingen enkelt opgave, og der vil være eksempler på forbindelser, der hænger dårligt sammen, uanset hvordan der planlægges. Planlægningen må derfor gå på at minimere de mulige gener for passagererne.

Undersøgelser viser, at sammenhængen i køreplaner ikke altid opleves som lige velfungerende af passagererne. Således viser en undersøgelse foretaget af Wilke på vegne af danske trafikselskaber og togoperatører, at kun 45 procent er enige i, at køreplanerne passer godt sammen, så det er nemt at skifte mellem flere transportmidler, også på tværs af selskaber.

Figur 5: Jeg synes, at køreplanerne passer godt sammen, så det er nemt at skifte mellem flere transportmidler - også på tværs af selskaber



Kilde: Wilke (2018)

Sporarbejde har negative konsekvenser for sammenhængen

Der gennemføres løbende arbejde på den danske jernbaneinfrastruktur i form af vedligeholdelse, nye signalsystemer, sporudskiftning med videre. Udsigten er, at arbejdet vil foregå mange år fremover.

Det er helt nødvendigt, at arbejdet bliver gjort, så den danske jernbaneinfrastruktur kan leve op til passagerernes krav og behov. Det er dog vigtigt, at dette arbejde bliver tilrettelagt med udgangspunkt i passagerernes ønsker og behov, da det er passagererne, der kommer til at mærke generne.

En undersøgelse gennemført af Passagerpuls i 2017 i forbindelse med sporarbejdet på Nordbanen viste, at 90 procent af de adspurgte passagerer havde oplevet en eller flere negative konsekvenser. For eksempel oplevede knapt 30 procent at miste en videre forbindelse, hvilket illustrerer de konsekvenser, en sporspærring kan have for sammenhængen.

Der kan være flere gode grunde til at lukke en togstrækning helt ned i en periode. Det betyder som regel, at arbejdet kan overstås hurtigere, end hvis dele af strækningen eller nogle spor holdes åbent, ligesom det givetvis også er økonomisk fordelagtigt for Banedanmark.

Det står ikke klart, i hvilken grad passagerernes ønsker og behov og togoperatørernes interesser er med i Banedanmarks overvejelser, når de tilrettelægger sporarbejde. Det er dog tankevækkende, at man i for eksempel Sverige er noget mere tilbageholdende med at gennemføre sporspærringer, men ofte holder nogle spor åbne, også ved større renoveringsopgaver.

Uanset hvad, er det afgørende for passagererne, at Banedanmark, togoperatører, trafikselskaberne, kommuner og andre relevante parter arbejder sammen for at sikre, at passagerernes rejse også hænger sammen under sporarbejde.

Figur 6: Oplevede konsekvenser i forbindelse med sporspærring på Nordbanen i 2017

Har sporspærringerne på grund af signaludskiftningen haft nogen konsekvenser for dig?		
	Respondenter	Procent
Jeg kommer for sent til arbejde/uddannelse	135	40,4%
Jeg kommer for sent til aftaler, jeg har med andre	104	31,1%
Jeg kan ikke have min cykel med som planlagt	104	31,1%
Jeg kan ikke nå mit skift til andre busser, tog og metro	99	29,6%
Jeg kommer for sent til møder	96	28,7%
Jeg kommer for sent til arrangementer eller fritidsinteresser	84	25,1%
Jeg er begyndt at køre mere i bil i stedet for at tage toget	77	23,1%
Jeg er begyndt at køre mere på cykel eller gå i stedet for at tage toget	46	13,8%
Jeg får andre til at hente mig	45	13,5%
Jeg kan ikke have min barnevogn med som planlagt	9	2,7%
Andre konsekvenser (skriv selv)	100	29,9%
Har ikke haft konsekvenser	34	10,2%
Ved ikke	3	0,9%
I alt	334	100,0%

Kilde: Passagerpuls



Sammenhæng i
informationen
- især ved forsinkelser

Trafikinformation

Trafikinformation til passagererne er vigtig i forhold til sammenhæng, særligt ved akut opståede driftsforstyrrelser.

Trafikinformation gives ad forskellige kanaler.

Faste skilte og køreplaner:

Findes på stationer og ved stoppesteder og er vigtige i forhold til at kunne orientere sig om afgangstider, særligt ved ukendte rejser og blandt bestemte passagergrupper, såsom ikke-digitale, turister og handicappede.

Højtalerudkald:

Gives på togstationer og ombord på busser og tog og er (særligt) vigtige ved planlagte og akut opståede driftsforstyrrelser.

Realtidsinformation:

Realtidsinformation i form af elektroniske afgangsskærme, apps og muligheden for at modtage push-beskeder via sms udbredes i stigende grad i den kollektive transport.

Undersøgelser fra bl.a. Storbritannien og Holland (Victoria Transport Policy Institute (2008) og Hagen m.fl. (2009) viser, at realtidsinformation kan medvirke til at:

- Ventetiden opleves som mere acceptabel af passagererne
- Den oplevede ventetid falder
- Servicen opleves som mere rettidig

Generelt for information gælder, at passagererne forventer, at den er korrekt, rettidig og giver handlemuligheder.

Faktaboks: Hvem har ansvaret for trafikinformation?

Trafikinformation til passagererne varetages i udgangspunktet af det enkelte selskab.

På fjernbanen har Banedanmark ansvaret for højtalerudkald og elektronisk trafikinformation via infoskærme, mens DSB og Arriva Tog har ansvar for højtalerudkald i toget.

På S-banen er det DSB, som har ansvar for både højtalerudkald og elektronisk trafikinformation.

Metroselskabet har ansvaret al trafikinformation i relation til metroen.

Endelig har trafikselskaberne ansvaret for al trafikinformation for busser og lokalbaner.

Øst for Storebælt er der etableret et særligt samarbejde mellem DSB, Banedanmark, Movia og Metroselskabet om fælles realtidsinformation på større trafikknudepunkter som f.eks. Nørreport, København H og Flintholm stationer. Der er således opsat infoskærme på både perroner og stationsforpladser, der viser afgangstider for alle transportformer.

Den fælles realtidsinformation ved større trafikknudepunkter er dog ikke etableret fuldt ud, da det på bl.a. Vanløse stations metroperron ikke er muligt at få information om, hvordan S-togene eller busserne kører.

Øst for Storebælt har Movia i forbindelse med etableringen af nye stoppesteder med realtidsinformation også visse steder opsat infoskærme, så man også kan se, hvordan togene kører fra den nærmeste station.

Der er ikke etableret et egentligt samarbejde om fælles information på tværs af selskaber ved større driftsforstyrrelser.

Information, når der er forsinkelser

Høj andel, der ikke er tilfreds, især blandt buspassagerer

Når der er forsinkelser, er det vigtigt, at selskaberne giver rettidig og korrekt information, der giver passagererne handlemuligheder.

Wilkes undersøgelse fra 2018 viser, at der er betydelige forskelle i passagerernes tilfredshed med den information, der bliver givet ved forsinkelser, fordelt på selskaber og transportformer.

Generelt er passagererne mest tilfredse med den information, der bliver givet af togselskaberne.

Hos togselskaberne ligger tilfredsheden dog stadig på et lavt niveau, da under halvdelen af passagererne er tilfredse med den information, der bliver givet hos alle selskaber. Højest er tilfredsheden med Metro (45%).

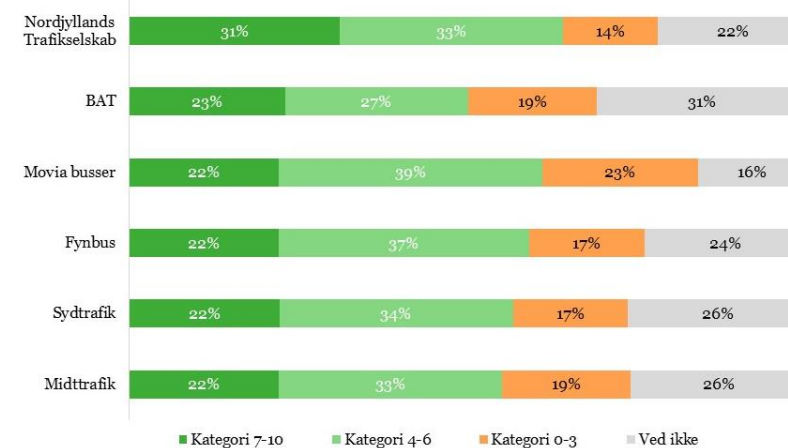
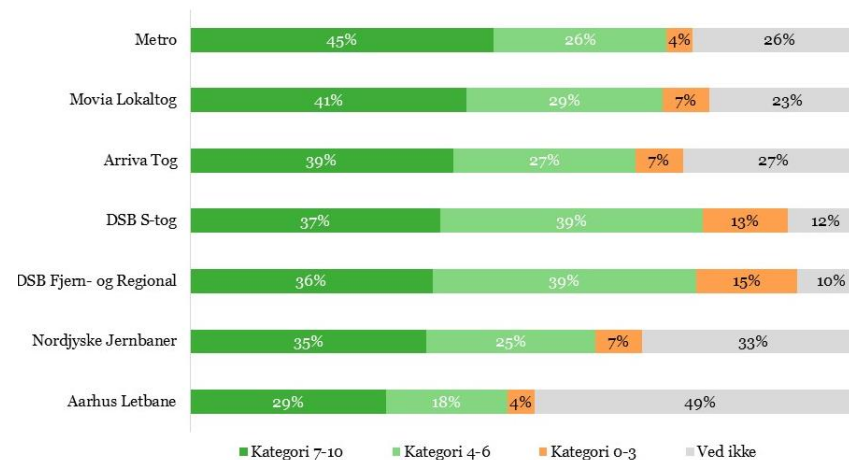
Tilfredsheden med information ved forsinkelser er lavest hos de regionale trafikkselskaber, hvor det gennemgående kun er mellem hver 3. og hver 4. passager, der er tilfreds med den information, der bliver givet.

At tilfredsheden er lavere blandt buspassagerer skyldes flere forhold.

For det første er mulighederne for at give realtidsinformation ved stoppesteder generelt færre, da der modsat togstationer ikke findes informationsskærme ved alle stoppesteder.

For det andet afhænger bussernes rettidighed af flere forhold, som trafikkselskaberne ikke selv er herre over, særligt i forhold til busfremkommelighed i de større byer, hvor der i perioder er betydelig trængsel på vejene.

Figur 7: Hvor tilfreds er du med informationen fra (selskab), når der er forsinkelser?



Kilde: Wilke (2018)

Oplevelsen af information ved akut opståede forsinkelser

De dårlige oplevelser overskygger de gode

Wilke gennemførte på vegne af Passagerpuls i 2017 fire fokusgrupper blandt togpassagerer om akut opståede forsinkelser.

Fælles for deltagerne i alle grupper var en oplevelse af, at de gode oplevelser overskygges af de mindre gode.

Trods enkelte gode oplevelser synes mange passagerer, at trafikselskaberne er svære at stole på og beskriver dem i værste fald som:

- Utroværdige
- Sløve og diffuse
- Uærlige
- Lammende
- Hemmelighedsfulde
- Centralt styrede

Flere føler, at de bliver ladt i stikken

Passagererne fortæller, at trafikselskaberne mangler føling med det enkelte sted, og de har oplevelsen af at blive fastholdt på stedet frem for at blive guidet videre til anden transport.

Udvalgte udsagn fra fokusgruppedeltagerne:

"Det er absurd alt det, der ikke bliver informeret om." Kvinde, vant rejsende

"De er altid meget diffuse, når de ikke har det fulde overblik, men så hellere vær ærlig og sig det!" Kvinde, vant rejsende

"Det føles som om, at de griber fat om passagererne. De holder på en. Man skulle jo nødtigt lægge sine penge andre steder." Mand, vant rejsende

"De lader bare en i stikken, hvis de aflyser det sidste tog." Kvinde, uvant rejsende

"Lad mig sige det sådan -Jeg håber, de har nogle informationer, de ikke deler, når der er så mange forsinkelser." Mand, vant rejsende

Oplevelsen af information ved akut opståede forsinkelser

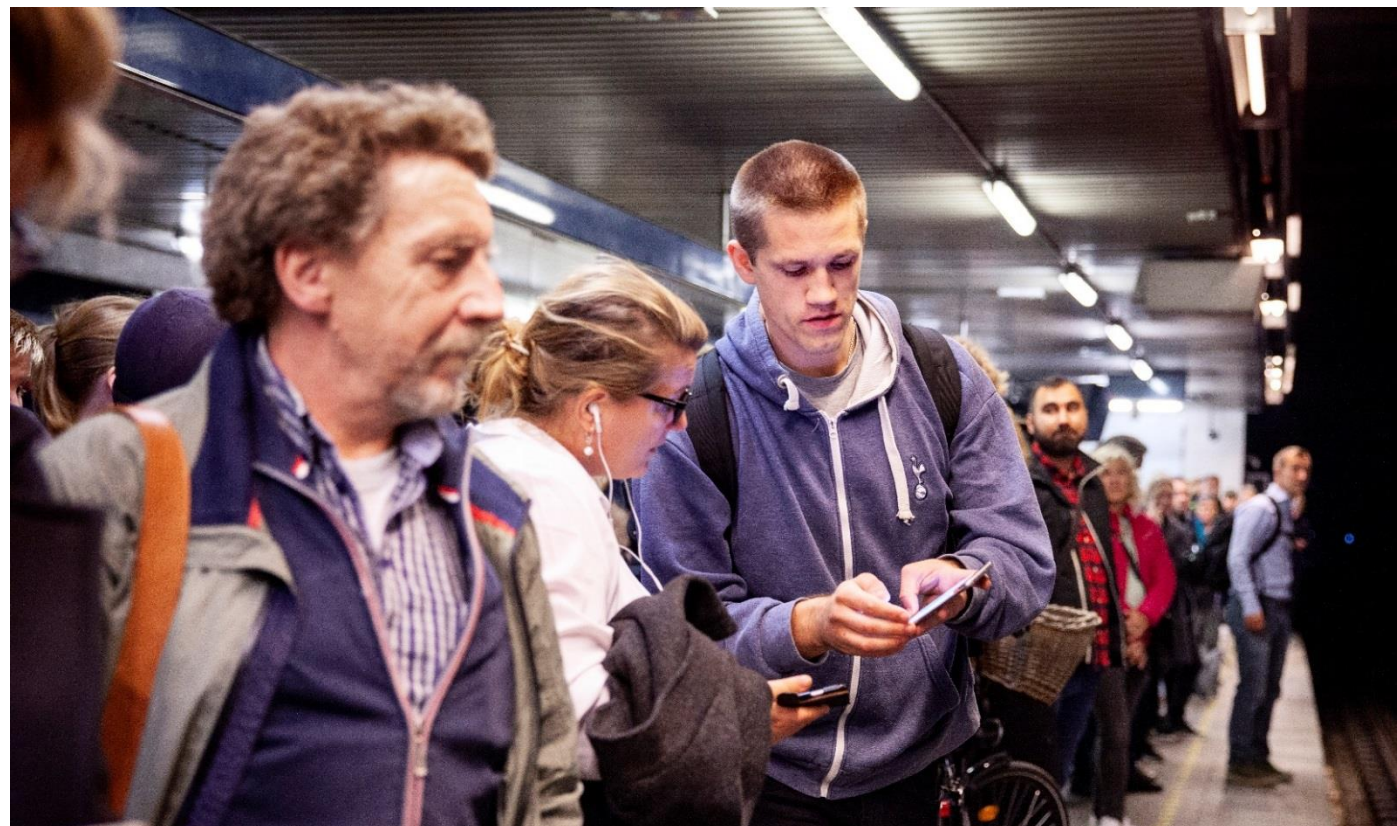
Passagererne forventer information, der giver handlemuligheder

Ifølge deltagerne i fokusgrupperne opstår behovet for information og rådgivning i forbindelse med akut opståede forsinkelser typisk i følgende situationer:

- 1) Små, rullende forsinkelser
- 2) Større, rullende forsinkelser
- 3) Toget er aflyst
- 4) Der er forsinkelser "i systemet"
- 5) Der er "faste" akutte forsinkelser

Fælles for alle typer af forsinkelser er, at passagererne forventer at få information, der giver handlemuligheder. Det betyder bl.a. information om:

- Hvad forsinkelsen skyldes
- Hvor lang tid forsinkelsen minimum og maksimum varer
- Alternative rejseveje på tværs af trafiksselskaber



Oplevelsen af information ved akut opståede forsinkelser

Faktisk og ønsket information via højtalerudkald

I fokusgrupperne testede Wilke en række eksempler på konkrete højtalerudkald. Deltagerne var generelt enige om, at højtalerudkald skal starte med at oplyse, hvem højtalerudkaldet henvender sig til, og hvad man som passager skal gøre anderledes.

Her på siden gives et eksempel på et faktisk højtalerudkald og et ønsket højtalerudkald.

I forbindelse med erstatningstrafik er det ikke tilstrækkeligt blot at oplyse, at man skal tage en togbus videre. Passagererne mener, at der også bør oplyses om, hvor og hvornår de afgår.

Nuværende På Københavns Hovedbanegård

Der kører i øjeblikket ingen Øresundstog mellem Østerport og Rungsted Kyst på grund af en påkørsel ved Skodsborg. Skal du til Østerport, kan du tage S-tog fra spor 9 og 10. Skal du videre fra Østerport mod Rungsted Kyst, er der indsat togbusser mellem Østerport og Rungsted Kyst.



Ønsket På Københavns Hovedbanegård

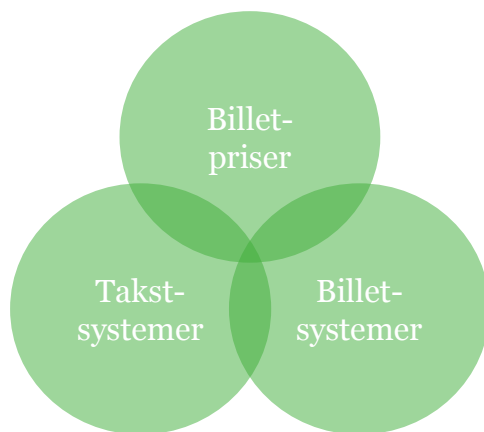
Alle rejsende mod Østerport og Rungsted Kyst skal tage S-tog fra spor 9 og 10. Skal du videre mod Rungsted Kyst, er der indsat togbusser ved Østerport busterminal, som afgår hel og halv. Ændringen skyldes en personpåkørsel ved Skodsborg. Togene går hvert 20 min. Næste tog afgår om 5 minutter fra spor 9.



Sammenhæng i
priser og billetter

Priser og billetter

Opfattelsen af sammenhæng i priser og billetter afhænger af flere forhold:



Billetpriser har betydning for både mulighederne for at benytte kollektiv transport generelt og opfattelsen af rimeligheden af og sammenhæng i priserne i forhold til rejselængde og mulige alternativer.

Takstsystemer påvirker mulighederne for nemt at vælge den billet eller kort, der passer bedst. Jo nemmere det er at sætte sig ind i zoner og priser, desto nemmere er det for passagererne at vælge den rigtige billet.

Billetsystemer påvirker oplevelsen af tilgængelighed og hænger sammen med salgskanaler og billetmedier. Gode billetkøbsmuligheder er således vigtige i forhold til at gøre det nemt at benytte kollektiv transport.

Faktaboks: Takstsystemer

Takst- og zonesystemer kan indrettes på forskellige måder.

Takstsystemer med mange små zoner:

Karakteristisk for disse systemer er, at billetpriserne stiger (helt eller delvist) proportionalt med antallet af gennemkørte zoner og dermed rejsens længde. Jo flere zoner der gennemkøres, jo dyrere er rejsen, hvorfor billetpriserne kan siges at være "retfærdige" i forhold til rejsens længde.

I et sådant takstsystem er korte rejser ofte konkurrencedygtige på pris med andre transportformer (især bil), mens de længere rejser ofte er mindre konkurrencedygtige på pris.

Denne type takstsystem har historisk set været anvendt i Danmark og hænger blandt andet sammen med hensynet til indtægtsdeling mellem trafikselskaberne og ejerne (stat, regioner og kommuner).

Takstsystemer med få zoner er, som navnet antyder, karakteriseret ved, at der er få zoner, som ikke nødvendigvis har samme geografiske størrelse.

Ofte har sådanne systemer afløst systemer af typen med mange små zoner, da politikere og selskaber har haft et ønske om at gøre det enklere for passagererne at købe billet. Det gælder bl.a. Oslo, Stockholm og Region Skåne, som indenfor de seneste år har gennemført væsentlige forenklinger af deres takst- og zonesystemer.

Takstsystemer af denne type er objektivt set mindre "retfærdige", når man ser på forholdet mellem billetpris og rejsens længde. I Stockholm koster en billet f.eks. det samme, uanset om man rejser et stop med Tunnelbanen eller fra den ene ende af takstområdet til det andet. Det kan medvirke til, at cykel og gang bliver mere attraktivt i forhold til kollektiv transport på korte rejser. Omvendt vil prisen på de lange pendlerrejser typisk være konkurrencedygtig med især bil, hvilket kan gøre den kollektive transport mere attraktiv for pendlerne.

Under halvdelen er tilfredse med mulighederne for at købe billet

En undersøgelse gennemført af Passagerpuls i 2018 viser, at 52 procent af passagererne rejser på rejsekort, 30 procent kontantbillet, mens den resterende del rejser på periodekort, pensionistkort eller ungdomskort.

En stor andel af passagererne benytter således en anden type billet end rejsekort og periodekort.

Epinion har på vegne af Rejsekort A/S siden 2014 gennemført en årlig undersøgelse blandt danskere, der rejser med kollektiv transport minimum 1-2 gange i kvartalet.

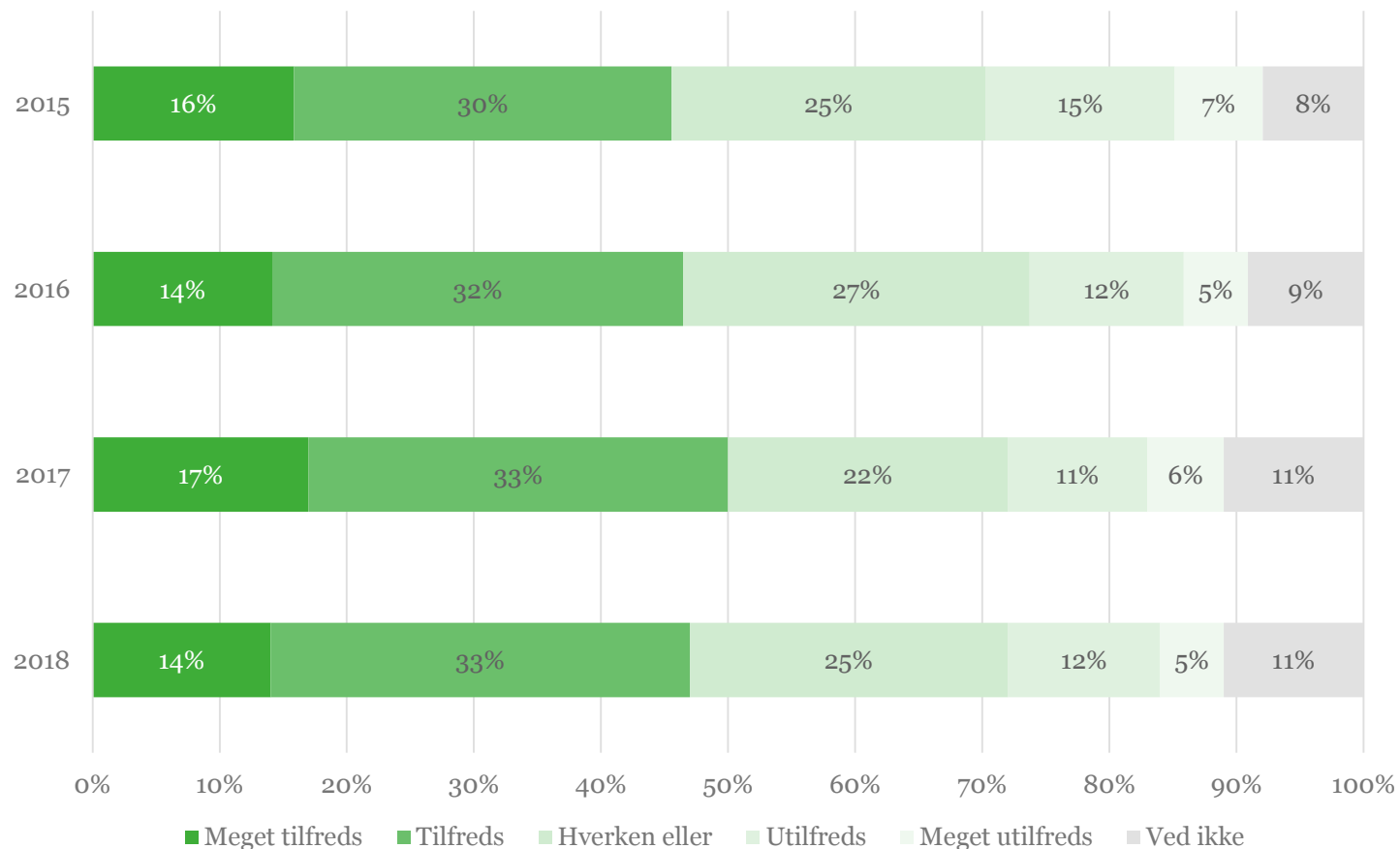
Undersøgelsen viser, at kun cirka halvdelen af de adspurgte er tilfredse med muligheden for at købe billet eller kort til deres rejser med kollektiv transport. Udviklingen har været ret konstant i perioden 2015-2018.

I perioden er rejsekortet blevet udbredt til alle trafikselskabsområder med undtagelse af Bornholm, mens der både øst og vest for Storebælt er gennemført takstreformer i form af henholdsvis Takst Sjælland og Takst Vest.

Eventuelle effekter af disse tiltag kan dog ikke ses direkte i tallene.

Det er bemærkelsesværdigt, at kun cirka halvdelen af passagererne er tilfredse med mulighederne for at købe kort eller billet, og det peger i retning af, at der er nogle grundlæggende problemer i systemerne.

Figur 8: Mulighederne for at købe billet eller kort til dine rejser med offentlig transport



Passagererne lægger vægt på at kende prisen, inden de rejser

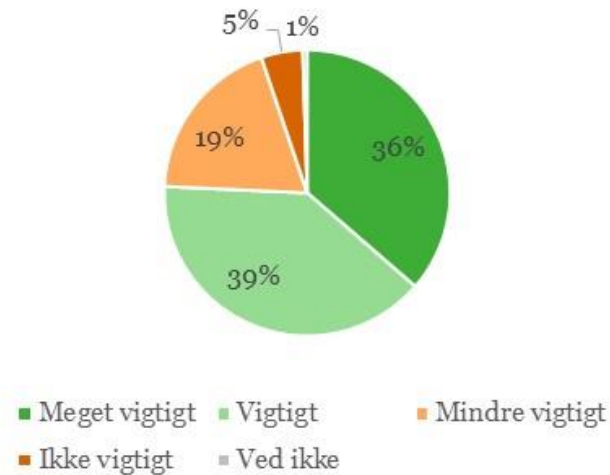
Passagerpulsens gennemførte i 2018 en undersøgelse blandt 2.006 danskere, der rejser med kollektiv transport min. 1 gang årligt.

Af undersøgelsen fremgår det, at passagererne generelt lægger vægt på at kende prisen på forhånd, og at prisen er vigtig for deres valg af billet.

Således mener 75 procent af passagererne, at det er vigtigt eller meget vigtigt at kende prisen for deres rejse, mens 73 procent mener, at prisen er vigtig eller meget vigtigt for deres valg af billet.

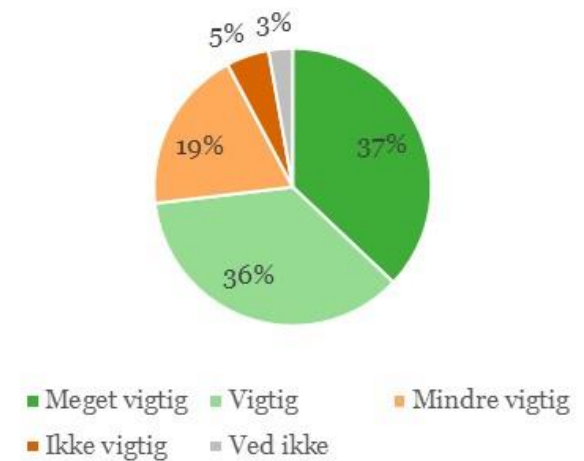
Resultaterne peger i retning af, at det er væsentligt, at takst- og billetsystemerne er enkle at forstå, så passagererne nemt kan finde prisen på deres rejse og vælge den rigtige billet.

Figur 9: Hvor vigtigt er det for dig at kende prisen for din rejse?



Kilde: Passagerpulsens (2018), n=2.006

Figur 10: Hvor vigtig er prisen for dit valg af billettype?



Kilde: Passagerpulsens (2018), n=2.006

...men passagererne har generelt svært ved at overskue priser og rabatter

I Rejsekort A/S' undersøgelse spørges ind til, hvordan passagererne oplever pris- og billetsystemerne i den kollektive transport.

Generelt set viser undersøgelsen, at passagererne har svært ved at overskue pris- og billetsystemerne, jf. figur 11-13 til højre.

Kun ca. hver 4. passager er tilfreds med muligheden for at finde frem til den billigste billet eller til deres rejser med kollektiv transport.

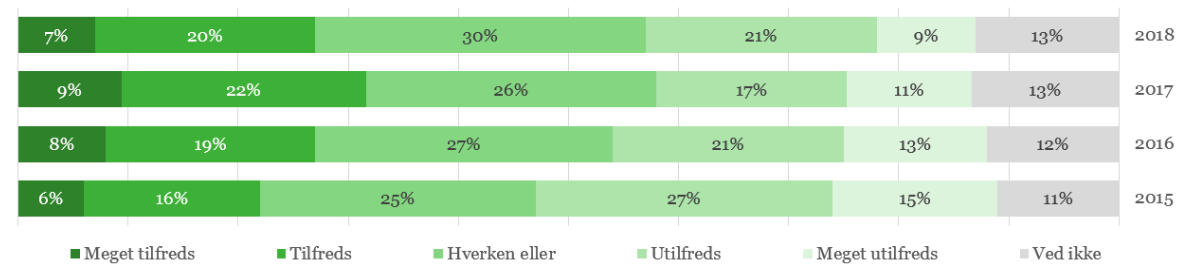
Tilsvarende er kun ca. 3 ud af 10 passagerer tilfredse med overskueligheden af de forskellige billettyper og rabatordninger i den kollektive transport.

Endelig er kun ca. hver 5. passager tilfreds med gennemsikkeligheden af prisen på rejser med kollektiv transport.

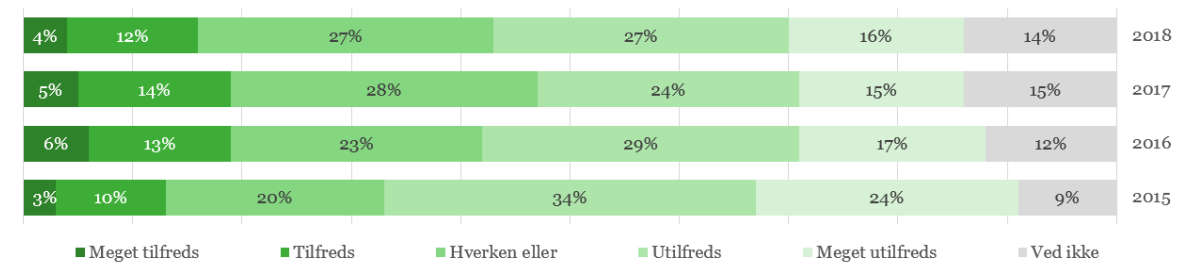
Det er bemærkelsesværdigt, at en så stor andel af passagererne har vanskeligt ved at finde rundt i priser og billetter med tanke på, at der:

- 1) er indført et landsdækkende rejsekort, der gør det lettere at købe af billet
- 2) findes en landsdækkende rejseplanlægger, Rejseplanen, der gør det muligt hurtigt at finde priser på rejser med kollektiv transport.

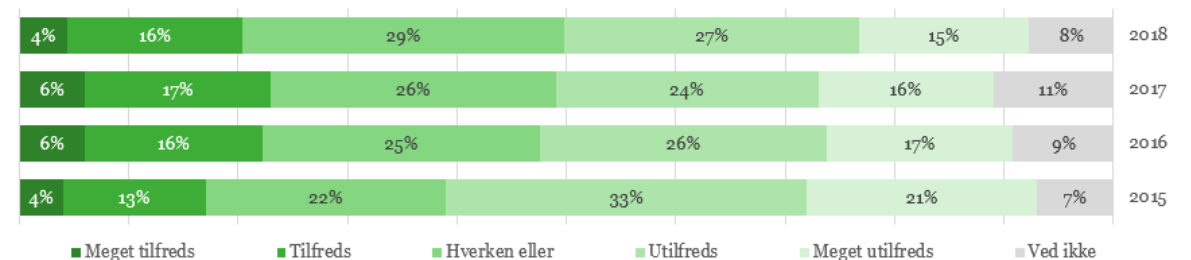
Figur 11: Muligheden for at finde frem til den billigste billet eller kort til dine rejser med offentlig transport



Figur 12: Overskueligheden af de forskellige billettyper og rabatordninger til offentlig transport



Figur 13: Gennemsikkeligheden af prisen på rejser med offentlig transport



Kilde: Epinion for Rejsekort A/S (2015-2018)

Casestudie: Takst- og zonesystemerne i København, Oslo og Stockholm

Der kan være flere årsager til, at så mange passagerer har vanskeligt ved at overskue priser og billetter.

En mulig årsag kan være takst- og zonesystemerne i de forskellige trafiksektorsområder, der er relativt komplicerede at sætte sig ind i sammenlignet med lande, Danmark normalt måler sig med.

For at illustrere problemerne, vil vi på de følgende sider foretage en sammenligning af takst- og zonesystemerne i hhv. København*, Oslo og Stockholm.

Vi har valgt denne tilgang af to primære årsager.

Geografi:

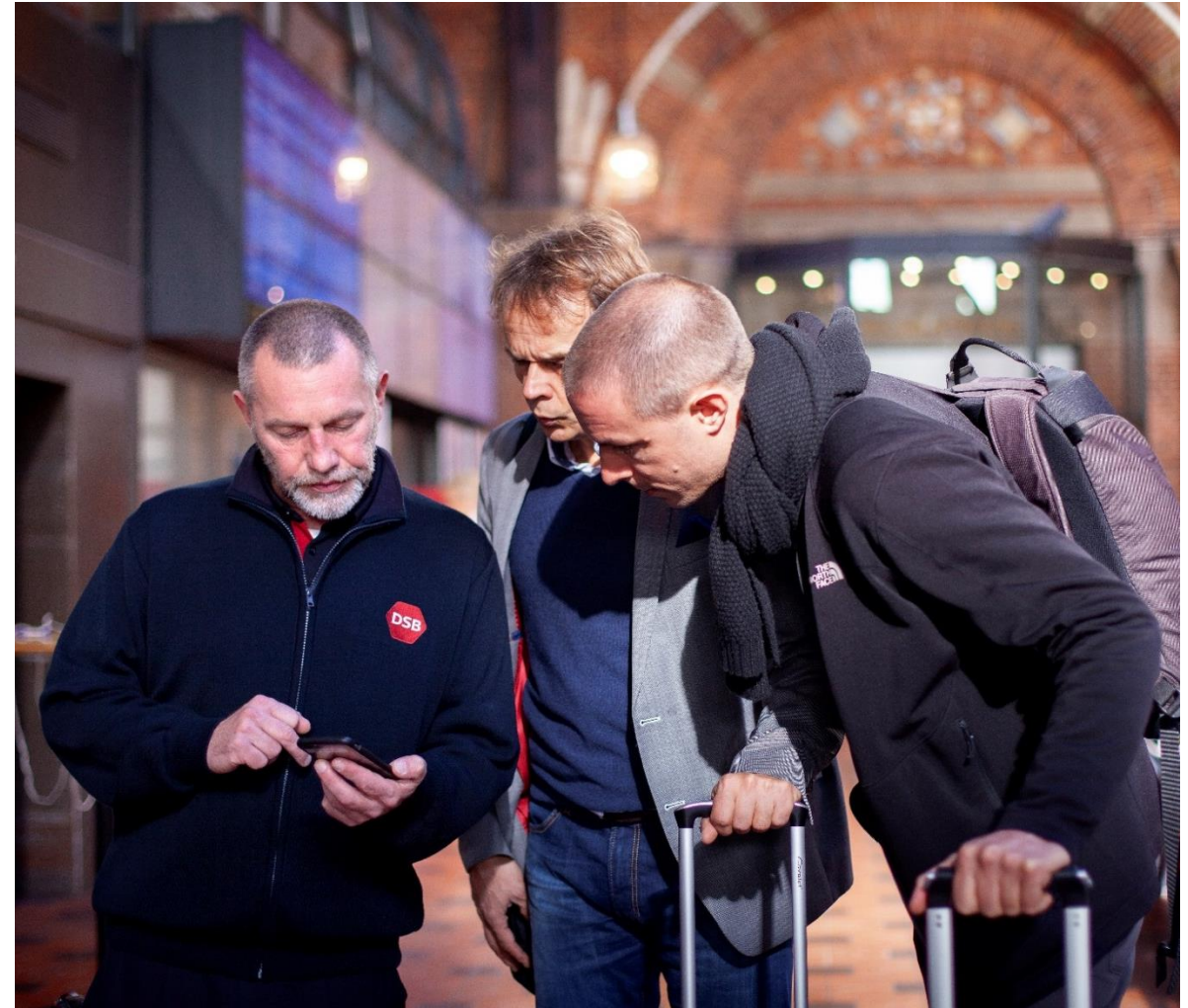
Den geografiske afgrænsning og valget af Oslo og Stockholm er foretaget for at sikre den største mulige sammenlignelighed.

Dels er der tale om nogenlunde sammenlignelige samfund, når det gælder indkomster, velfærd m.v., og dels er befolkningsgrundlaget og den geografiske størrelse forholdsvis ens.

Endelig findes i alle tre hovedstadsområder et samlet takstområde for den kollektive transport.

Takstreform:

I alle tre hovedstæder er der indenfor de seneste 8 år gennemført reformer af takst- og zonesystemerne, som alle har haft til formål at gøre det enklere for passagererne at rejse med kollektiv transport. Tilgangen har dog været vidt forskellig.



*) København omfatter i denne sammenhæng hele hovedstadsområdet defineret som kommunerne i Region Hovedstaden plus Greve, Køge, Lejre, Roskilde, Solrød og Stevn kommuner i Region Sjælland.

Casestudie: Takstområderne København, Oslo og Stockholm

Befolkning og geografi er relativt ens for de tre områder. Stockholm har flest indbyggere og dækker et større geografisk område end de to andre takstområder. København er geografisk mindst, men har til gengæld den højeste befolkningstæthed.

Ansvar og ejerskab i den kollektive transport er meget forskellig i de tre områder. København skiller sig markant ud fra de to øvrige områder ved, at ejerskab og ansvar er fordelt på langt flere aktører.

I København har både stat, region og 34 kommuner **trafikbestilleransvar**, mens ansvaret i både Oslo og Stockholm er fordelt på en eller to regionale myndigheder.

Noget tilsvarende gør sig gældende for **trafikkøberansvaret**, hvor det i København er fordelt på 3 selskaber, mens der kun er et i både Oslo og Stockholm.

På **operatørsiden** minder områderne mere om hinanden, da der alle tre steder er flere forskellige operatører, der udfører trafikken.

Ser man på de **kundevendte aktiviteter**, skiller København sig også ud. I 2015 blev der etableret en fælles paraplyorganisation for de kundevendte aktiviteter øst for Storebælt, Din

Offentlige Transport (DOT). Selvom der bl.a. er etableret en fælles hjemmeside og et fælles telefonnummer til kundeservice, er det stadig de enkelte selskaber, der håndterer de fleste kundehenvendelser. I Oslo og Stockholm er det et selskab, hhv. Ruter og SL, der står for alle kundevendte aktiviteter.

Endelig er der forskel på **takstsystemerne** i de tre områder.

I København findes hele fem forskellige principper for beregning af takster, to for enkeltbilletter (korte og lange rejser), et for rejsekort og to for periodekort (korte og lange rejser).

I både Oslo og Stockholm findes kun et princip for beregning af takster, selvom der er forskellige priser for hhv. enkeltbilletter og periodekort. I Stockholm er det også billigere at rejse på reskassa (rejsekort) end på en almindelig enkeltbillet købt i automat eller på app.

Ser man på indretningen af zonesystemerne, er der markante forskelle. I København er takstområdet inddelt i ca. 100 zoner, i Oslo er 8 zoner, mens der slet ikke findes zoner i Stockholm.

	København	Oslo	Stockholm
Befolkning og geografi			
Indbyggertal	2,1 mio.	1,3 mio.	2,3 mio
Størrelse	3.000 km ²	5.000 km ²	6.500 km ²
Befolkningstæthed pr. km ²	689	257	356
Ansvar og ejerskab			
Ejerskab og trafikbestilleransvar	Stat, region og 34 kommuner	Oslo og Akershus kommuner	Region Stockholm
Udsteder billetter	Movia, DSB og Metroselskabet	Ruter	SL
Køber trafik			
Udfører trafik	Busoperatører, Lokaltog, Metroservice og DSB	Busoperatører, Sporveien T-banen, diverse fergeoperatører	Busoperatører, MTR, diverse fergeoperatører
Ansvar for kundevendte aktiviteter	DOT, Movia, DSB og Metroselskabet	Ruter	SL
Takstsystem			
Antal zoner	100	8	1
Antal takstberegningsprincipper	5	1	1

København: Takst- og zonesystem

Takstsystemets grundprincipper

København er en del af takstsamarbejde Takst Sjælland, der blev indført i 2017, og som omfatter Danmark øst for Storebælt. Hvor der før reformen var fire forskellige takstsystemer på Sjælland, blev der nu skabt ét fælles takstsystem. Formålet var at sikre ”gennemsigtige priser” og skabe et fundament for at kommunikere ”tydeligt til kunderne, hvilken billettype, der er billigst, hvornår”. Selvom der blev ændret i nogle zonegrænser, forblev antallet af zoner cirka det samme.

Takstområdet øst for Storebælt er inddelt i ca. 300 zoner, heraf ca. 100 i hovedstadsområdet omkring København, hvor grundprincippet er, at rejsens pris er nogenlunde proportional med antallet af zoner, der rejses i. Der betales dog altid for minimum 2 zoner. Beregningen af billetpriser er forskellig afhængigt af:

- 1) antallet af zoner, der rejses i
- 2) takstrække (enkeltbillet, rejsekort eller periodekort)

Korte og lange rejser:

Der skelnes mellem korte og lange rejser, hvor korte rejser er alle rejser op til og med 8 zoner, mens rejser, der gennemkører 9 eller flere zoner, er lange rejser.

Takstrækker:

I København findes **3 forskellige takstrækker**, når der ses bort fra turistbilletter og andre særlige billetter. En for enkeltbilletter, en for rejsekort og en for periodekort.

Enkeltbilletter:

For enkeltbilletter gælder der forskellige regler for korte og lange rejser.

For **korte rejser** (2-8 zoner) gælder **ringzoneprincippet**. Kort fortalt går ringzoneprincippet ud på, at man betaler for 2-8 zoner og kan rejse i et område, der udgøres af et antal zoner, der beregnes med udgangspunkt i den zone, hvor rejsen påbegyndes. Påbegyndes rejsen f.eks. i zone 1, jf. figur 14, kan man rejse i zone 1 plus zone 2 og 3, hvis man køber en 2 zoners billet. Købes en 3 zoners billet, kan man foruden zone 1, 2 og 3 også rejse i zone 4, 30, 31, 32 og 33. osv. Man betaler altid for den dyreste zoner, der gennemkøres.

For **lange rejser** (9+ zoner) gælder **relationsprincippet**. I stedet for zoner udstedes billetten til en bestemt rejserelation, for eksempel København-Roskilde, og prisen beregnes med udgangspunkt i, hvor mange zoner, der gennemkøres. Rejsen skal følge en naturligt fremskridende rejse, dvs. i tilfældet København-Roskilde de zoner, der gennemkøres. Billetten må ikke benyttes i andre zoner.

Rejsekort:

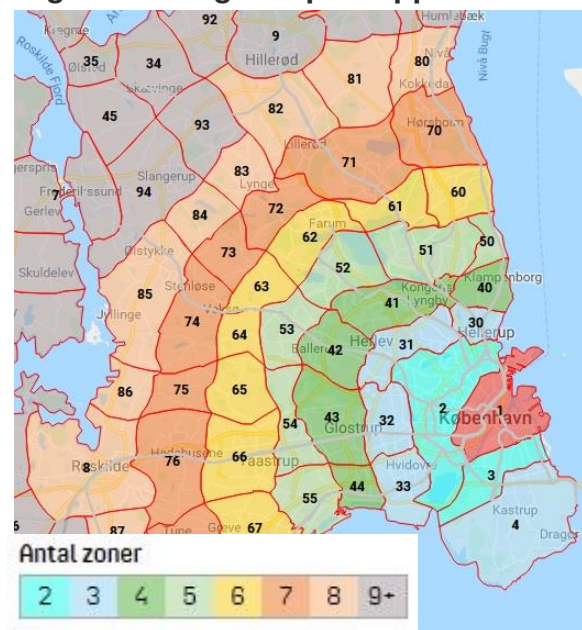
Rejsekortet har sin egen takstrække, hvor der ikke skelnes mellem korte og lange rejser. I stedet beregnes ved afslutningen af rejsen med udgangspunkt i et fugleflugtsprincip, det vil sige, den kortest mulige afstand i fugleflugtslinje mellem start- og slutdestination. Eneste begrænsning er, at fugleflugtslinjen skal trækkes over land.

Periodekort: Periodekort har sin egen takstrække. Her skelnes også mellem korte og lange rejser.

For periodekort 2-8 zoner betales for et bestemt antal zoner, og man må kun rejse i disse.

For periodekort 9+ zoner gælder relationsprincippet, det vil sige, at de zoner man må rejse i, beregnes med udgangspunkt i en bestemt start- og slutzone, hvilket øger kompleksiteten. Desuden gælder særlige regler for visse længere pendlerrejser, hvor der kan opnås en rabat på en zone. Det gælder for eksempel pendlerkort til rejser mellem København og Stevn.

Figur 14: Ringzoneprincippet



Kilde: Din Offentlige Transport

København: Enkeltbilletter til korte rejser

Ud- og hjemrejse koster ikke altid det samme

I forbindelse med indførelsen af Takst Sjælland blev der ikke ændret på principperne for beregning af priser på enkeltbilletter for de korte rejser (2-8 zoner). Disse beregnes fortsat med udgangspunkt i ringzoneprincippet, som beskrevet på forrige side.

I ringzoneprincippet betales altid for den dyreste zoner, der gennemkøres, hvilket i mange tilfælde betyder, at billetten til hjemrejsen ikke altid koster det samme som udrejsen.

Skal man f.eks. fra Svanemøllen til Friheden, skal man købe en 2 zoners billet og kan i øvrigt rejse frit i zone 2 og alle zoner, der grænser op til denne, i det tidsrum, hvor billetten er gyldig.

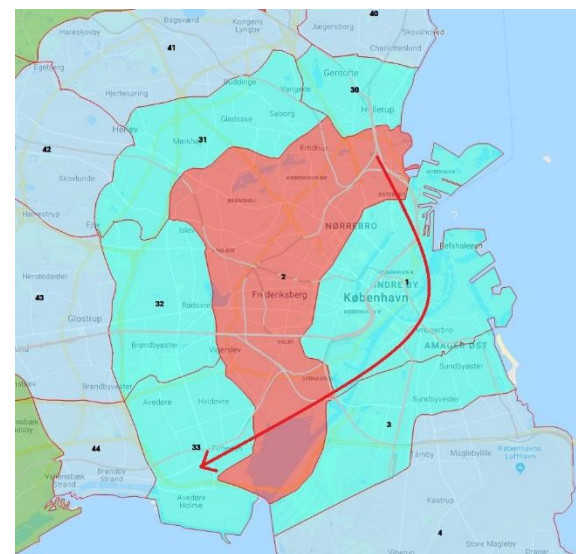
Den geografiske inddeling af zonerne og forløbet af S-togsnettet, hvor alle linjer kører ind om Københavns centrum, betyder imidlertid, at man skal betale for 3 zoner den anden vej, jf. illustrationerne i højre side.

Systemet er ikke logisk og kan give anledning til, at passagererne uforvarende køber for få zoner og dermed risikerer at få en kontrolafgift. Det gælder særligt for turister og andre lignende passagergrupper, der ikke er vant til at færdes i den kollektive transport i København.

Det kan undre, at man i forbindelse med Takst Sjælland reformen ikke ved samme lejlighed forenkler systemet, når nu en af målsætningerne med reformen var at gøre det enklere at rejse med kollektiv transport på Sjælland.

Figur 15: Eksempel på forskel i priser på enkeltbilletter for ud- og hjemrejse

Svanemøllen- Friheden: 2 zoner

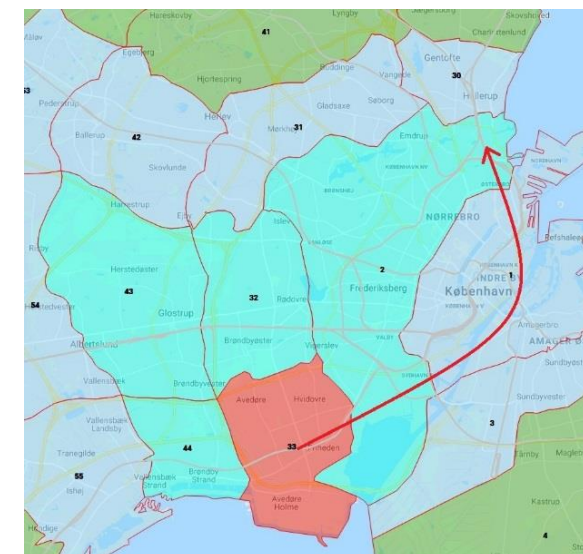


Antal zoner



Kilde: Din Offentlige Transport

Friheden-Svanemøllen: 3 zoner



København: Periodekort til lange rejser

Særlige regler gør det besværligt at få det mest fordelagtige produkt

Særlige regler for periodekort til over 8 zoner

For de lange rejser på periodekort gælder særlige regler. Ligesom enkeltbilletter på de lange rejser udstedes periodekort til lange rejser også til en bestemt rejserelation. Ved bestilling af et periodekort til en given rejserelation vil man få anvist den eller de naturlige rejseveje. Kortet er således gyldigt til alle zoner, der ligger indenfor den eller de naturlige rejseveje og vil fremgå, når kortet udstedes.

Systemet lægger op til ”optimering”

Set fra et passagersynspunkt er dette princip vanskeligt at overskue, og i mange tilfælde kan det betale sig at vælge en anden start eller slutdestination end den faktiske rejserelation for derved at få flere zoner på sit periodekort.

Ønsker man f.eks. at købe et periodekort til rejserelationen Nørreport-Dronningmølle, se illustration A til højre, vil man på DOT’s hjemmeside få anvist en naturlig rejsevej, der dækker 27 zoner til en pris på 1.580,10 kr.

Vælger man Roskilde som slutdestination i stedet for Nørreport, kan man få yderligere 11 zoner til samme pris, så man også kan rejse helt til Roskilde og over Frederikssund.

Systemet begrænser passagerernes rejsefrihed

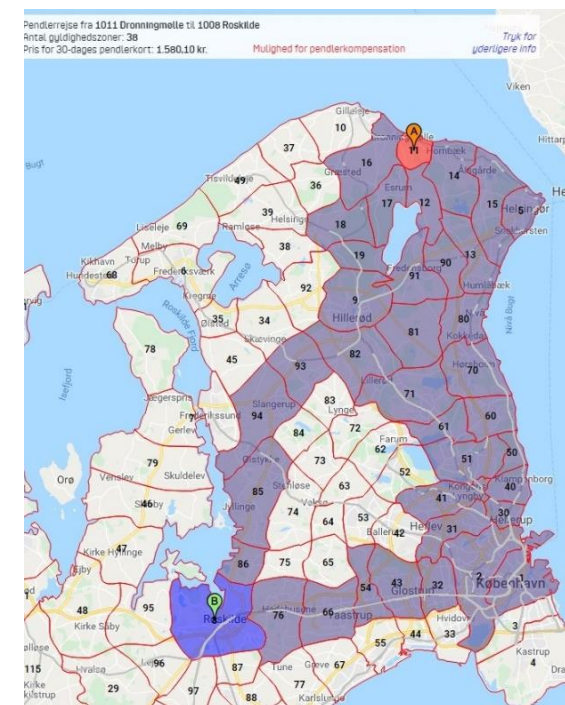
Et andet problem ved systemet er, at det begrænser passagerernes rejsefrihed. Ved at låse passagererne fast i bestemte zoner er det ofte ikke muligt at foretage spontane rejser indenfor samme geografiske område, hvilket ellers har været muligt før Takst Sjælland reformen i 2017.

Figur 16: Direkte rejserelation



Kilde: Din Offentlige Transport

Figur 17: ”Optimal” rejserelation



Oslo: Takst og zonesystem

Generelt om den kollektive transport i Oslo og omegn:

Trafikselskabet Ruter har siden 2008 stået for al kollektiv transport i Oslo Kommune og Akershus Fylkeskommune, bortset fra den skinnearbejde landsdelstrafik og visse lokaltogslinjer. Der er dog etableret billetsamarbejde for alle lokaltogslinjer, der betjenes af NSB og Vy.

Generelt om takstområdet:

Ruters takstområde er inddelt i 8 zoner, efter der i 2011 blev indført en omfattende takstreform, der reducerede antallet af zoner fra oprindeligt 77. De 8 zoner har en geografisk meget forskellig størrelse, hvor især zonerne i Akerhus er geografisk store, hvilket gør det prismæssigt fordelagtigt at foretage lange pendlerrejser til og fra disse zoner.

Nogle af zonerne, markeret med gråt, strækker sig ind i andre fylker. I nogle tilfælde er der etableret billetsamarbejde med andre selskaber, men i nogle tilfælde kan man kun rejse med Ruters busser eller tog i disse zoner.

Takstsystemets grundprincipper:

Uanset hvilken type billet der rejses på, beregnes prisen ud fra et gennemkørselsprincip, hvor der betales for de zoner, der gennemkøres. Priserne beregnes dog forskelligt, afhængig af om man rejser på enkeltbillet eller periodebillet (periodekort).

Enkeltbilletter er mest fordelagtigt, hvis ikke man rejser så ofte, og kan købes til 1, 2, 3, 4 eller alle zoner. Periodebilletter er billigst, hvis man rejser ofte, og kan købes til 1, 2 eller alle zoner, med gyldighed i 7, 30 eller 365 dage.

Billetmedier:

Billetter kan købes på forskellige medier og platforme.

Enkeltbilletter kan købes i automater, kiosker, på app og ombord i busser og både/færger. Man skal dog betale et tillæg på 20 NOK for at købe billetten ombord.

Periodebilletter kan købes på app, i automater og i kiosker.

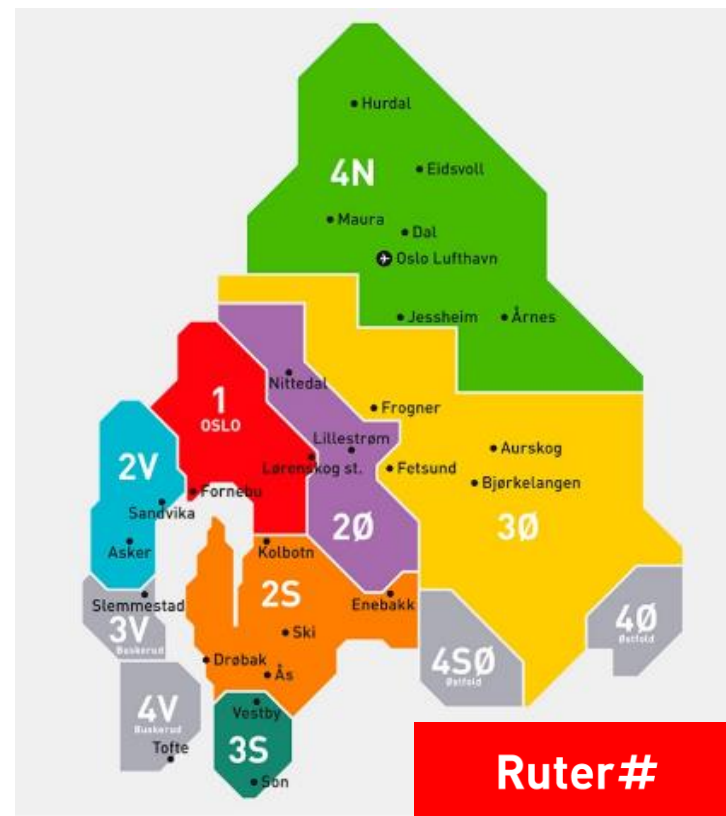
Alle billetter kan gemmes på et elektronisk chipkort, Rejekort. Rejekort har også en tank-op funktion, Rejepenger, som vi kender det fra Rejekortet i Danmark.

Rejseregler og restriktioner:

Ruters billetter er ikke gyldige i NSBs tog bortset fra enkelte lokaltogslinjer indenfor Ruters takstområde.

Ellers er der ingen særlige rejseregler eller restriktioner bortset de zoner, der ligger udenfor Oslo og Akershus (de grå på zonekortet). Har man f.eks. købt en periodebillet til zone 1 og 2V, kan man rejse overalt i de to zoner.

Figur 18: Ruters zonekort



Kilde: Ruter

Oslo: Positive erfaringer med takstreform

I 2011 blev der i Ruters takstområde gennemført en omfattende pris- og zonereform, kaldet NYPS.

Takstomlægningen medførte en reduktion i antallet af zoner fra 77 til 8 zoner, og der skete endvidere en tilpasning i taksterne, så det blev relativt billigere at foretage rejser i Akershus, mens det blev lidt dyrere at rejse centralt i Oslo.

Hovedformålet var en forenkling af takstsystemet gennem en kraftig reduktion i antallet af zoner og harmonisering af priser og billetportefølje.

- Urbanet Analyse evaluerede i 2013 takstreformen på vegne af de to fylker (amtskommuner). Evalueringen viste, at passagererne samlet set havde taget godt imod NYPS, især i Akershus, men også i Oslo, hvor mange ellers havde oplevet at få en mindre prisforhøjelse. Således var der mellem 30 og 40 procent flere, som var positive end negative overfor NYPS.
- Analysen viste, at der var utilfredshed med prisforhøjelser blandt mange brugere i Oslo. På trods af denne utilfredshed med prisforhøjelsen viser Urbanets evaluering, at det kun

havde marginal indflydelse på befolkningens totale tilfredshed med det kollektive trafikudbud. Det skyldes ifølge Urbanet, at tilfredsheden med den kollektive transport allerede lå på et højt niveau, og at tilfredshed primært påvirkes af andre forhold, såsom antallet af afgang og punktlighed.

At det lykkedes at indføre en så omfattende takstreform hænger blandt andet sammen med, at færre parter skulle nå til enighed, idet den kollektive transport i Oslo og Akershus er organiseret i et selskab, der ejes af de to fylker.

En anden betydende faktor var, at der ikke var krav om, at taksterne også skulle tilpasses de statslige jernbaner NSB, som har egne priser. Det er dog i dag også muligt at benytte Ruters billetter til togrejser indenfor Oslo og Akershus, der omfatter både NSB og selskabet Vy.

Figur 19: Fordeling på spørgsmålet: Hvor godt eller dårligt indtryk har du af det nye pris- og zonesystem?



Kilde: MIS Reisevaneundersøgelse, Ruter

Stockholm: Takst og zonesystem

Generelt om den kollektive transport i Stockholm:

Storstockholms Lokaltrafik (SL) står for hovedparten af den kollektive transport i Region Stockholm, herunder bus, tunnelbane (metro), lokaltog, sporvogn og båd/færge.

Generelt om takstområdet:

Takstområdet omfatter hele Region Stockholm, og der er desuden indgået samarbejdet med Uppsalas Län, som gør det muligt at rejse på den samme billet mellem Region Stockholm og byen Uppsala.

Siden 2018 har takstområdet, modsat både København og Oslo, ikke haft en zoneinddeling.

Takstsystemets grundprincipper:

Da der ikke er nogen zoneinddeling, er takstsystemets principper enklere sammenlignet med København og Oslo. Uanset hvilken billet man køber, er den gyldig i hele takstområdet.

Billettyper:

Der findes tre forskellige billetprodukter, enkeltbilletter, reskassa og periodebilletter med hver deres takstrække.

Enkeltbilletter er gyldige i 75 minutter fra påstigningstidspunktet, og der må frit stiges om til andre transportmidler indenfor de 75 minutter. Dette betyder dog også, at lange rejser, der inkluderer et skift, kan blive dobbelt så dyre som lange rejser uden et skift, hvis skiftet foretages, efter at billetten er udløbet.

Reskassa er penge, der gemmes på et SL Access chipkort og svarer til et dansk Rejsekort anonym. Pt. er det kun muligt at købe enkeltbilletter med reskassa og et SL Access kort, men prisen er lavere end for enkeltbilletter købt i app, automat eller kiosk.

Periodebilletter minder om det tilsvarende produkt i Oslo og kan købes til 7, 30, 90 eller 365 dage og giver ret til ubegrænset rejse i hele takstområdet.

Sammenlignet med periodekort i København er prisen for en periodebillet meget fordelagtig for især de lange pendlerrejser, mens prisen er relativt høj sammenlignet med f.eks. et 2 eller 3 zoners periodekort i Hovedstadsområdet.

Rejseregler og restriktioner

SL's billetter er ikke gyldige i SJ og MTR tog, der kører i Region Stockholm. Ønsker man at benytte disse, skal man købe en separat billet.

SL's billetter gælder heller ikke til en del af skærgårdstrafikken, der foregår med skib.

Endelig er det ikke muligt at købe billet ombord i noget transportmiddel. Passagererne skal derfor sørge for at købe billetten på forhånd eller sørge for, at der nok penge på deres SL Access kort.

Ellers er der ingen særlige rejseregler eller restriktioner.



Stockholm: Baggrund for takst- og zonereformen i 2018

Passagerpulsens besøgte i slutningen af marts 2019 SL i Stockholm, hvor vi blandt andet mødtes med Mats Ellman fra SL og Trafikdepartementet i Region Stockholm, der fortalte om baggrunden for takst- og zonereformen i 2018.

Forud for reformen var gået et stort forarbejde iværksat af de regionale myndigheder med henblik på at forenkle det eksisterende takst- og zonesystem. Grundlæggende havde man tre hovedmålsætninger med arbejdet:

- 1) Passagererne skal føle, det er nemt at rejse med kollektiv transport
- 2) Flere skal vælge at rejse med kollektiv transport
- 3) En økonomi i balance

Forundersøgelsen viste helt grundlæggende, at enkelthed er mere end bare en trend, det er en nødvendighed. Mere præcist er det nødvendigt at eliminere unødigt stress for at give rum til en moderne livsstil. Det gælder også for transport, og kollektiv transport i særdeleshed.

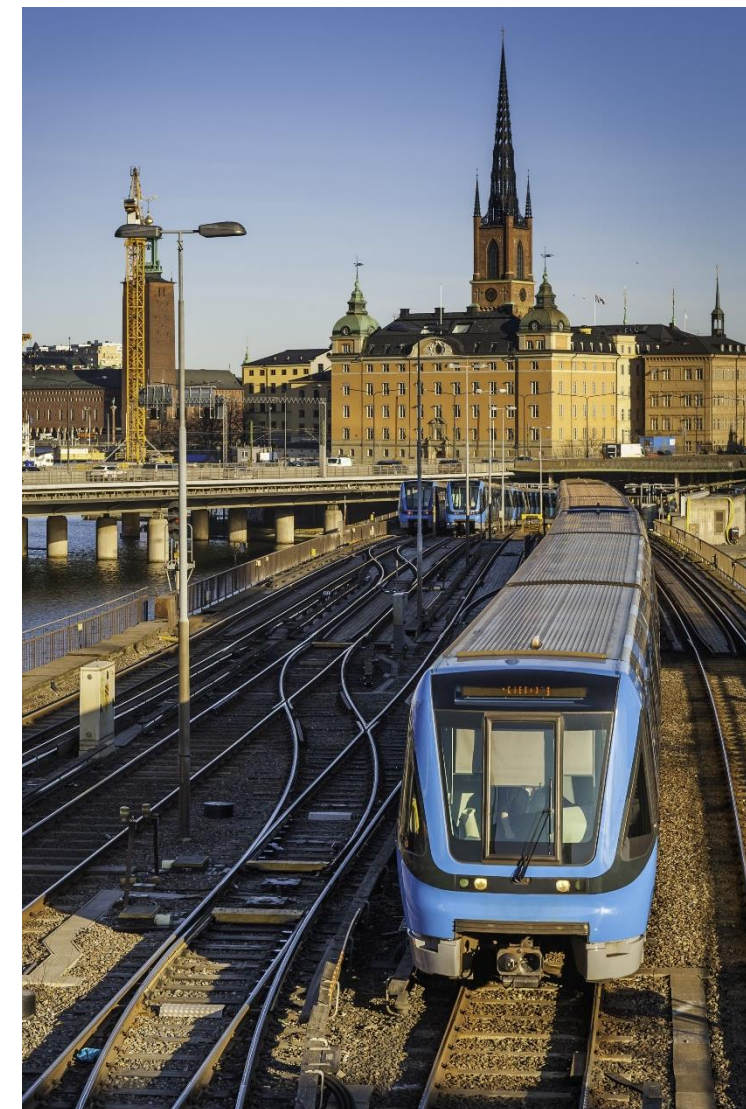
I arbejdet indgik der mange overvejelser. For eksempel om man skulle indføre fleksible zoner og indføre et rejsekort med check ind og check ud, der automatisk beregner billetprisen, som vi kender det fra Danmark. I den forbindelse gennemførte man en række fokusgruppeinterviews med passagerer for at afprøve nye ideer og for at høre passagerernes holdning til et nyt takstsystem, der afskaffede zonerne.

Arbejdet viste, at passagererne lagde mest vægt på enkelthed og var villige til at acceptere prisændringer, selvom der dog blandt nogle passagergrupper var modstand mod udsigten til prisstigninger.

Argumenter som retfærdighed blev også undersøgt, men der dannede sig ikke et entydigt billede, da retfærdighed opfattes meget forskelligt. Argumentet om enkelthed vejede således tungere hos de fleste passagerer.

Resultatet af arbejdet blev, at man afskaffede zonesystemet helt. I praksis betød det, at en stor andel af passagererne fik højere priser, mens relativt få fik lavere priser. Foreløbige resultater viser, at passagererne har taget godt imod det nye takstsystem, men der foreligger endnu ikke et entydigt billede af de samlede passagereffekter. Grundlæggende er transportvaner svære at ændre, og det er derfor for tidligt at sige, om takstreformen har levet op til målsætningen om at få flere til at vælge kollektiv transport.

Som det var tilfældet med Oslo, viser erfaringerne fra Stockholm, at det er muligt at gennemføre forenklinger af takst- og zonesystemerne, og at de fleste passagerer er villige til at acceptere prisændringer, hvis det til gengæld bliver enklere at rejse med kollektiv transport.



A man with dark hair and a mustache is sitting on a wooden bench at a bus stop. He is wearing a red long-sleeved shirt under a dark blue quilted vest, dark blue trousers, and brown leather shoes. His hands are clasped in his lap. To his right on the bench is a brown paper bag with a QR code and a black bag. In the background, a yellow bus is stopped at the bus stop, and there are green trees and a paved area.

Sammenhæng på tværs af transportformer

Sammenhæng på tværs af transportformer

En af forudsætningerne for god sammenhæng er muligheden for at kombinere kollektiv transport med andre transportformer.

Mange forhold kan påvirke oplevelsen af sammenhæng mellem kollektiv transport og andre transportformer.

Trafikknudepunkter:

En af forudsætningerne for god sammenhæng mellem kollektiv transport og andre transportformer er velfungerende trafikknudepunkter, dvs. stationer og terminaler, hvor flere transportformer mødes. Følgende forhold påvirker oplevelsen af sammenhæng:

- a) Way-finding, herunder tydelig skiltning og henvisning til de forskellige transportformer
- b) Omstigningsmuligheder og gangafstand mellem forskellige transportformer
- c) Parkeringsforhold for biler og cykler.

Rejseregler:

En anden forudsætning for god sammenhæng er rejseregler, der sikrer nem overgang fra en transportform til en anden. Det gælder bl.a. mulighederne for at medtage cykler og andre transportmidler.



Trafikknudepunkter

Mange aktører og delt ansvar besværliggør udviklingen af gode trafikknudepunkter

Ansvar for etablering af og drift af trafikknudepunkter ligger hos mange forskellige aktører. Se faktaboksen til højre.

Det delte ansvar medfører, at trafikknudepunkterne og overgangen mellem de forskellige kollektive transportformer ikke altid fungerer optimalt, fordi ansvaret lander mellem flere stole.

Eksempel:

Det delte ansvar mellem flere aktører ser ud til at påvirke sammenhængen mellem S-banen og den kommende letbane langs Ring 3 i hovedstadsområdet, hvor de to baner krydser hinanden ved Herlev station.

Herlev stations perroner ligger i dag et par hundrede meter fra letbanens planlagte stoppested, hvilket betyder, at passagererne får relativt lang gangafstand, når de skal skifte mellem S-tog og letbane, hvis ikke S-togsperronen flyttes nærmere Ring 3.

Letbanen er finansieret i et samarbejde mellem Region Hovedstaden og 11 kommuner, mens ansvaret for Herlev station ligger hos flere aktører, herunder DSB, Banedanmark (Staten) og Herlev Kommune. Aktørerne har dog (endnu) ikke kunnet nå til enighed om at flytte S-togsperronen, men transportminister Ole Birk Olesen har meldt hus forbi, da der ikke er flere penge tilbage i de forskellige infrastrukturpuljer fra diverse trafikforlig.

Som det ser ud, kan passagerne derfor se frem til en længere gåtur, når de skal skifte mellem S-tog og letbane, når letbanen åbner i 2023.

Faktaboks: Hvem har ansvaret for trafikknudepunkter?

Ansvar for trafikknudepunkter er delt mellem flere aktører.

Togstationer:

For togstationer er ansvaret delt mellem togselskaberne, DSB Ejendomme, Banedanmark og kommunerne.

Kommunerne har ansvar for stationsforpladser og det stationsnære bymiljø, herunder bil- og cykelparkering.

Banedanmark har ansvar for perroner, højtalerinformation og informationsskærme.

Togselskaberne har ansvar for salgssteder, toiletter, ventesale, faste skilte og køreplaner. På S-banen har DSB også ansvar for højtalerudkald og informationsskærme. For privatbanerne ligger ansvaret for trafikinformation også hos togselskabet.

DSB Ejendomme har ansvaret for stationsbygninger på S- og fjernbanen.

Busterminaler:

Ansvar for busterminaler ligger hos det lokale trafikselskab, evt. i samarbejde med andre busselskaber og kommunerne.

Cykelparkering på stationer

Store forskelle i tilfredshed

Gode cykelparkeringsforhold er vigtige i forhold til sammenhæng.

Resultater fra Passagerpulsens Nationale Passagertilfredshedsundersøgelser for perioden 2016-18 viser, at der er meget store forskelle på tilfredsheden med cykelparkeringen på togstationer i Danmark.

Samlet set er godt og vel halvdelen (54%) af de passagerer, der er kommet til stationen på cykel, tilfredse, mens 46 procent er enten neutrale eller utilfredse.

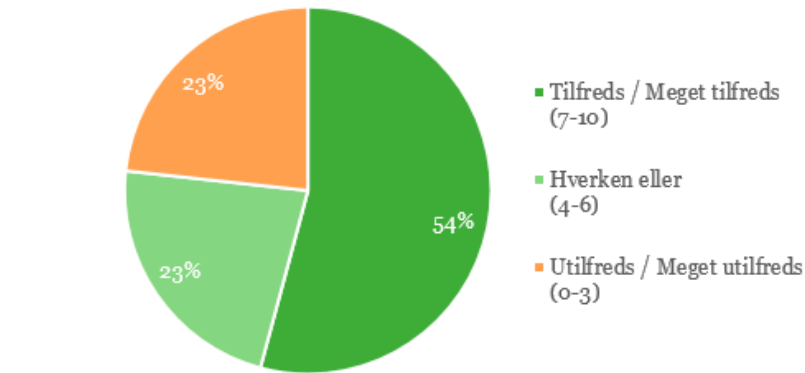
Ser man nærmere på, hvor tilfredsheden er højest og lavest, tegner der sig et ret klart mønster.

Stationer, hvor tilfredsheden med cykelparkeringen er høj, er karakteriseret ved enten at have et moderat eller lavt antal daglige påstigere og er beliggende ved S-banen, Kystbanen eller i provinsen.

Stationer, hvor tilfredsheden med cykelparkeringen er lav, er omvendt karakteriseret ved at ligge helt i toppen, hvad angår antallet af daglige påstigere, og ligge i de største byer København og Aarhus. På henholdsvis København H og Aarhus H er kun godt hver fjerde passager tilfreds med cykelparkeringen.

Resultaterne viser, at parkeringsforholdene på mange af landets største trafikknudepunkter ikke fungerer optimalt i dag, hvilket har negativ indflydelse på sammenhængen.

Figur 20: Hvor tilfreds er du med cykelparkeringen på denne station?
Gennemsnit 2016-18.



Kilde: Passagerpuls, De Nationale Passagertilfredshedsundersøgelser



Station	Andel tilfredse	Besvarelser
Espergærde st	84%	51
Vordingborg st	84%	58
Værløse st	84%	54
Bramming st	82%	52
Nyborg st	81%	66



Station	Andel tilfredse	Besvarelser
Aarhus H	28%	680
Københavns H	28%	766
Nordhavn st	28%	61
Østerport st	28%	168
Vanløse st	29%	144

Cykelparkering

Hvad skal der til for at skabe gode cykelparkeringsforhold på togstationer?

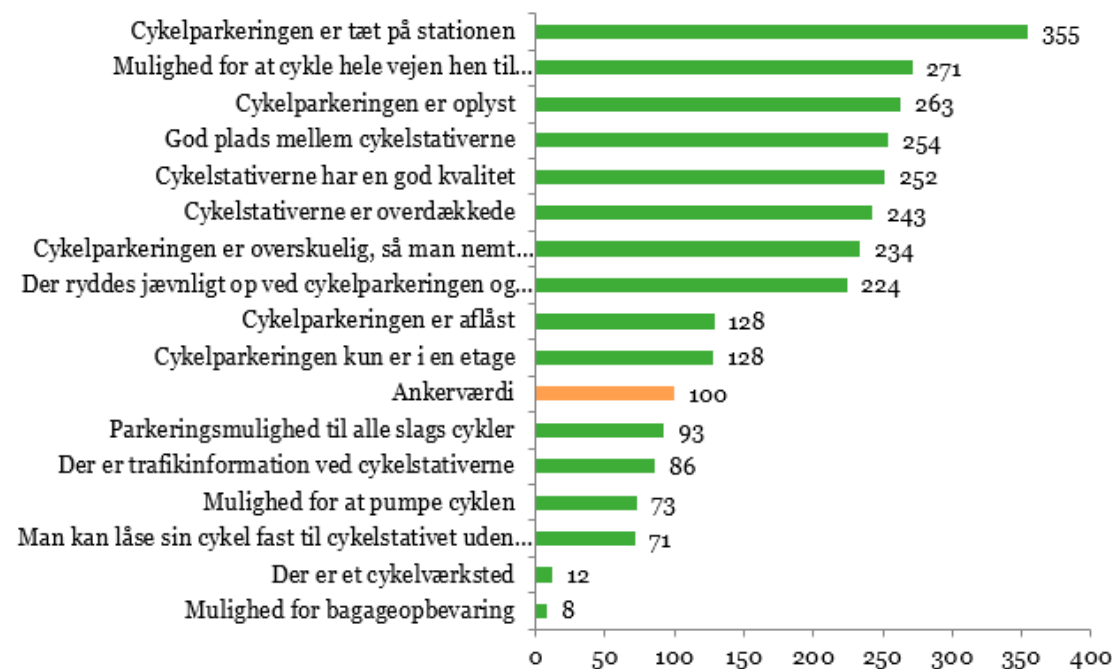
Passagerpulsens gennemførte i 2016 en undersøgelse om cykelparkering på stationer i samarbejde med Wilke. Et af formålene med undersøgelsen var at afdække, hvilke forhold passagererne fandt særligt vigtige i forhold til god cykelparkering.

I undersøgelsen bad vi passagererne om at rangordne forskellige aspekter ved cykelparkering ved hjælp af MaxDiff metoden^{**}. Resultaterne er sammenfattet i figuren til højre.

Det absolut vigtigste forhold for passagererne er ifølge vores undersøgelse, at cykelparkeringen ligger tæt på stationen. På 2. pladsen kommer muligheden for at cykle hele vejen hen til parkeringen.

Det er interessant, at passagererne anser disse forhold for at være vigtigere end f.eks., at cykelparkeringen er aflåst eller overdækket, og det understreger betydningen af at sikre nem overgang fra et transportmiddel til et andet, når passagererne kombinerer kollektiv transport og cykel.

Figur 21: Passagerernes rangordning af forhold, der kan have betydning for oplevelsen af cykelparkering ved togstationer.*



Kilde: Wilke A/S for Passagerpulsens. Base: 736 togpassagerer, der cykler til stationen. Alle forhold, der ligger under "Ankerværdien" har "mindre betydning".

^{*)} Den maksimale score er 400. Scoren viser forholdenes indbyrdes betydning. At cykelparkeringen er tæt på stationen er således 2,8 gange vigtigere (355/128), end at cykelparkeringen er aflåst.

^{**}) MaxDiff er en statistisk metode, der kan rangordne en liste af forskellige forhold og placere disse på en relativ skala. Resultaterne fremkommer ved, at testpersoner får vist et antal valgeksp eksperimenter med 3-5 forhold ad gangen og her vælger det forhold, der har hhv. størst og mindst betydning. Det er også muligt at svare neutralt.

Rejseregler for cykelmedtagning

Forskellige regler besværliggør mulighederne for cykelmedtagning

Mange passagerer lægger vægt på at kunne tage cyklen med på deres rejser med kollektiv transport, hvilket kan være betinget af både et ønske om at få motion, og/eller fordi det passer bedst i forhold til at komme til og fra stationen sammenlignet med mulige alternativer.

Generelt er der gode muligheder for at medbringe sin cykel hos de fleste selskaber og transportmidler.

Især i Hovedstadsområdet, hvor der er mange selskaber og transportformer, er der dog eksempler på, at reglerne for cykelmedtagning ikke er hensigtsmæssige set fra et passagersynspunkt.

I S-toget og nogle af Lokaltogs strækninger er det f.eks. gratis at tage cyklen med i toget, mens man skal købe en cykelbillet i metroen, DSB's øvrige tog og i Østbanens tog ved Køge, Stevns og Faxe.

Især i skiftesituationer, hvor der ofte ikke er lang tid til at skifte transportmiddel, er det uhensigtsmæssigt, hvis man midt på rejsen skal huske at købe en ekstra cykelbillet eller tjekke sin cykel ind på sit rejsekort.

Det virker også ulogisk, at regler er forskellige inden for det samme selskab, som det er tilfældet hos Lokaltog.

Set fra et passagersynspunkt vil det derfor være optimalt, hvis reglerne for cykelmedtagning kunne blive mere ens på tværs af selskaber og transportformer.

Faktaboks: Rejseregler for cykelmedtagning

Busser:

Her gælder varierende regler fra selskab til selskab. Nogle steder er det muligt at tage cyklen med i bussen, andre steder ikke. Hos alle selskaber koster det ekstra at tage cykel med.

S-tog:

Cykelmedtagning er muligt og er gratis.

Metroen:

Cykelmedtagning er muligt, dog ikke i myldretidsperioderne. Man skal købe en særlig cykelbillet, når man tager cyklen med.

DSB Fjern- og regionaltog og Arriva Tog:

Cykelmedtagning er muligt, dog kun hvis der er plads. Man skal købe en særlig cykelbillet, når man tager cyklen med.

Nordjyske Jernbaner:

Det er gratis at tage cyklen med i toget udenfor myldretiden. I myldretiden skal man bestille plads, men det er stadig gratis at tage cyklen med.

Midtjyske Jernbaner:

Det er gratis at tage cyklen med i toget.

Lokaltog:

Cykelmedtagning er muligt og gratis for de baner, der ligger i hovedstadsområdet. For de øvrige baner på Sjælland skal man betale et tillæg.

Aarhus Letbane:

Man kan tage cyklen med i toget. Det koster dog et tillæg. På den indre strækning mellem Skolebakken og Aarhus Universitetshospital kan man ikke tage cyklen med i myldretiden.

Sammenhæng i passagerrettigheder



Track 26

←  26



Gå ikke ind i toget, når dørene lukker
Så hjælper du os med at nasse på dig



Du kan køre med os 

DSB Rejsetidsgaranti

Du kan få kompensation for dine rejser, hvis togene ikke lever op til målene for kundepunktlighed. Det kan du på to måder - afhængigt af, hvordan du rejser:

DSB Pendler Rejsetidsgaranti

- Til dig, der pendler og rejser på et kort, der gælder i mindst 30 dage
- Du tilmelder dig en målestrækning, som er den strækning, der passer bedst til din daglige pendlerstrækning
- Du får automatisk kompensation, når togene på din strækning ikke overholder kundepunktligheds målet
- Udbetalingen sker ca. midt i hver måned for den forrige måned

DSB Basis Rejsetidsgaranti

- Til dig, der rejser på almindelige billetter med DSB's tog i Danmark
- Rejsetidsgarantien gælder, når du er mindst 30 min. forsinket til din bestemmelsesstation
- Du kan vælge, om du vil have en billet til en ny rejse på samme strækning eller have penge ind på din NemKonto

Læs mere og tilmeld dig DSB Rejsetidsgaranti på dsb.dk/rejsetidsgaranti

Du kan køre med os 

Passagerrettigheder ved forsinkelser og aflysninger

Rejsegaranti og rejsetidsgaranti

Passagererne i den kollektive transport har i dag visse rettigheder i tilfælde af forsinkelser og aflysninger. De fleste togselskaber har rejsetidsgarantier, der giver passagererne ret til kompensation, hvis der er større forsinkelser eller aflysninger. Trafikselskaberne og metroen har derimod rejsegarantier, der giver passagererne ret til at få refunderet udgifterne til en taxa eller til kørsel i bil ved større forsinkelser.

Endeligt har DSB og Arriva pendlerrejsetidsgarantier, der giver passagerer med pendlerkort kontant kompensation, hvis den gennemsnitlige rettidighed ligger under den enkelte strækings måltal.

Store forskelle i rettigheder

Ud over disse forskelle er der store variationer mellem de forskellige ordninger. Som vist på næste side har de ni forskellige tog- og trafikselskaber hver deres rejse- og rejsetidsgarantiordninger med forskellige vilkår for blandt andet:

- Hvor stor skal forsinkelsen være, før garantien træder i kraft?
- Hvor meget kan jeg få refunderet, hvis jeg tager en taxa?
- Dækker garantien ved skift mellem transportformer?

Særligt mellem de regionale trafikselskaber er der forskelle. Transportminister Ole Birk Olesen iværksatte i efteråret 2018 et arbejde med at ensrette reglerne mellem trafikselskaberne for at gøre det mere overskueligt for passagererne. Harmoniseringen er dog ikke gennemført.

Rettigheder dækker ofte ikke på tværs

Som vist tidligere, opstår forsinkelser ofte, når der mangler sammenhæng i køreplaner, eller når en korrespondance glipper. Rettigheder, der går på tværs af transportformer, er derfor vigtige for passagererne, hvis de skal opleve sammenhæng, og at der bliver taget ansvar for den samlede rejse.

I dag er der store forskelle på, i hvor høj grad garantierne dækker i tilfælde af, at et skift kikser på grund af en forsinkelse.

Nordjyllands Trafikselskab har en rejsegaranti, som dækker på tværs af busser og tog, mens Movias rejsegaranti ikke engang dækker skift mellem Movias egne busser. DSB's og Arrivas rejsetidsgarantier dækker togrejser på tværs af de to selskaber, men ikke ved skift til bus. Ved skift til metro eller lokalbane gælder kun de minimumsstandarder, der fastsættes i EU's forordning om jernbanepassagerers rettigheder.

DSB's og Arrivas pendlerrejsetidsgarantier dækker kun for fast definerede strækninger og dækker ikke rejser, der inkluderer bus eller lokaltog.

På næste side er der et overblik over de ni forskellige garantier. Oversigten inkluderer ikke pendlerrejsetidsgarantierne og fjernbusselskaberne.

Dorte Skovgård Petersen rejser fra Vesterbro til sit sommerhus i Asnæs:

Når jeg skal i sommerhus, så tager jeg cyklen fra Vesterbro ind til Hovedbanen, og så tager jeg regionaltoget til Holbæk og lokaltoget til Asnæs, og så kører jeg med en bus direkte ud til sommerhuset. Og normalt fungerer det rigtig godt, men problemet er så, hvis en af forbindelserne er forsinkede, og man ender i Asnæs. I værste fald skal jeg gå en time for at komme ud til mit sommerhus.

Ideelt set burde man tænke alle rejser fra a til b som én rejse, uanset om det er København-Kalundborg som er én togtur, eller om det er København-Asnæs, som er tre forbindelser.

Rejseplanerne burde passe sammen, så det ikke er så sårbart, og så burde man vel være dækket af de samme rejsegarantier, så man kan tage en taxa, hvis man bliver forsinket - eller det bliver afhjulpet på en eller anden måde, så man kan komme frem på ordentlige vilkår.

Ni forskellige rejsetids- og rejsegarantier

Selskab	Transportformer	Hvor stor skal forsinkelsen være?	Kompensationsform?	Dækker ved mistede skift?
DSB	Fjern- og regionaltog, S-tog	30 minutter	Erstatningsbillet eller kompensation på 25 – 100 % af billetprisen.	Delvist. Dækker skift mellem DSB's og Arrivas tog, men ikke til bus og kun delvist til metro og lokalbaner.
Arriva	Fjern- og regionaltog	30 minutter	Erstatningsbillet eller kompensation. 25 – 100 % af billetprisen.	Delvist. Dækker skift mellem DSB's og Arrivas tog, men ikke til bus og kun delvist til metro og lokalbaner.
Nordjyllands Trafikselskab	Bus, regional- og lokaltog	20 minutter	Valg mellem kompensation og refusion for udgifter til taxa eller privatbil op til 350 kr. Ved rejser, der kun er med bus, kan man ikke få kontant kompensation.	Delvist: Dækker skift mellem NT's busser og tog, samt skift mellem NT's tog og DSB's eller Arrivas tog. Dækker også Midttrafik og Sydtrafiks busser. Dækker ikke skift mellem NT's busser og DSB's eller Arrivas tog.
Midttrafik	Bus, letbane og lokalbane	20 minutter	Refusion af udgifter til taxa eller privatbil op til 50 km.	Delvist: Dækker skift mellem Midttrafiks busser, letbanen og Lemvigbanen. Dækker ikke skift til DSB's eller Arrivas tog.
Sydtrafik	Bus	20 minutter	Refusion af udgifter til taxa eller privatbil op til 50 km.	Delvist: Dækker skift mellem Sydtrafiks og Midttrafiks busser. Dækker ikke skift til DSB's eller Arrivas tog.
Fynbus	Bus	20 minutter	Refusion af udgifter til taxa eller privatbil. Ingen beløbs- eller kilometergrænse.	Delvist: Dækker skift mellem Fynbus' busser. Dækker ikke skift til DSB's eller Arrivas tog.
Movia	Bus og lokaltog	20 minutter	Refusion af udgifter til taxa eller privatbil op til 300 kr.	Nej
Metroselskabet	Metro	30 minutter	Refusion af udgifter til taxa eller privatbil op til 300 kr.	Nej
BAT	Bus	20 minutter	Refusion af udgifter til taxa eller privatbil. Ingen beløbs- eller kilometergrænse.	Nej

Passagererne ønsker en fælles, tværgående rejsetidsgaranti

Stor opbakning til en fælles rejsetidsgaranti på tværs af bus, tog og metro

En undersøgelse fra Forbrugerrådet Tænk viser, at 77 procent af forbrugerne synes, at det i høj eller i meget høj grad er en god idé, hvis der laves en fælles rejsetidsgaranti for bus, tog og metro, så der er ens regler i hele landet.

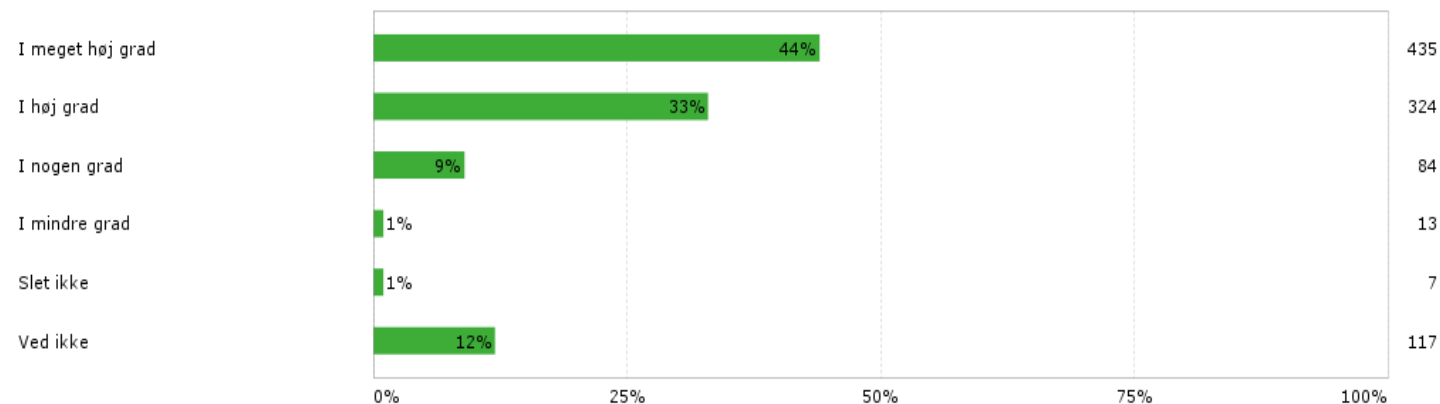
Passagerpulsens får desuden jævnligt henvendelser fra passagerer, der oplever, at de for eksempel ikke når den sidste bus, fordi toget var forsinket. I mange tilfælde har disse passagerer ingen rettigheder og må selv sørge for og betale for transporten til deres destination, selvom de allerede har betalt for en rejse.

Lavt kendskab til de eksisterende ordninger

Undersøgelser fra Passagerpulsens viser, at kun 59 og 24 procent af togpassagererne havde hørt om hhv. basis- og pendlerrejsetidsgaranti i 2018. Blandt buspassagererne var det i 2016 kun cirka hver tredje passager, der kendte til de regionale trafikselskabers rejsegarantier. Selvom der først og fremmest er behov for mere information for at løfte kendskabet, vil en fælles rejsetidsgaranti gøre det nemmere for passagererne at kende og huske reglerne.

Selvom der, så vidt vides, ikke findes eksempler på rejsetidsgarantier, der rækker et helt land, findes der både i Danmark og i udlandet en række eksempler på garantier, der dækker på tværs af bus og tog.

Figur 22: I dag er der mange forskellige rejsetidsgarantiordninger, som de forskellige trafikselskaber står for. I hvilken grad synes du, at det er en god idé at lave en fælles rejsetidsgaranti for bus, tog og metro, så der er ens regler i hele landet?



To eksempler på tværgående rejsegarantier

Rejsetidsgaranti på tværs i Stockholm

I Stockholm kan passagerer, der rejser med Stockholms Länstrafik, SL, der omfatter bus, pendlertog, metro, letbane og færger, få "förseningsersättning", hvis de forventer at blive mere end 20 minutter forsinkede.

Garantien dækker rejser på tværs af transportformer, hvis de er blevet foreslået af SL's rejseplanlægger. Den dækker også, hvis informationen om forsinkelser eller aflysninger er mangelfuld, og passagererne som følge deraf risikerer at blive mindst 20 minutter forsinkede.

Passagererne kan vælge at få refusion på op til 1.165 svenske kroner for alternativ rejse med for eksempel taxa, privatbil, eller SJ's tog. De kan også vælge kontant kompensation på 50-100 procent af billettens pris, alt efter hvor stor forsinkelsen har været.

Rejsetidsgaranti på tværs af bus og tog i Nordjylland

Nordjyllands Trafikselskab ændrede i december 2018 deres rejsetidsgaranti, så den gælder på tværs af bus, tog og flextrafik. Garantien dækker nu ved forsinkelser på fra 20 minutter, uanset om man bruger bus, tog, flextrafik eller en kombination – også hvis et skift medfører en forsinkelse på 20 minutter eller mere. Skiftet er omfattet af garantien, hvis der er minimum 4 minutter mellem planlagt ankomst og afgang.

Garantien dækker også rejser, der inkluderer DSB, Arriva, Midttrafik eller Sydtrafik. Dog dækker den ikke ved rejser, der er en kombination af NT's busser eller flextrafik og DSB's eller Arrivas tog.

Er rejsen med tog eller en kombination af bus og tog, kan passageren vælge mellem kontant kompensation, en erstatningsbillet eller refusion for udgifterne til en taxa eller kørsel i egen bil.

NT Rejsegaranti



Hvis vi er skyld i, at du bliver mere end 20 minutter forsinket.

Læs mere og ansøg her





Litteraturliste

Litteratur

- Din Offentlige Transport: "Sjælland samlet i ét stort pendlingsområde". https://www.moviatrafik.dk/media/5126/sjaelland_pendleromraade_a5folder_120716_final.pdf.
- Epinion, på vegne af Rejsekort A/S: "Undersøgelse om Rejsekortet i den del af befolkningen, der bruger offentlig transport mindst 1 gang i kvartalet". Rapporter fra perioden 2015-2018.
- Incentive Partners for Transportministeriet: "Togets konkurrenceevne – "En jernbane i vækst". Kundeparametre og udvalgte instrumenter. 2009.
- Nordheim, Bård & Oppenheim Ellis, Ingunn & Frizen, Konstantin: "Evauering av ny pris- og sonestruktur (NYPS) i Oslo og Akershus", 2013
- Passagerpulsen og Wilke: "Cykelparkering på togstationer". 2016.
- Passagerpulsen: "De nationale passagertilfredshedsundersøgelser". 2016-2018.
- Passagerpulsen: "Holdning til miljøvenlig transport". 2019.
- Passagerpulsen: "Passagerernes brug af og tilfredshed med Rejsekortet". 2018.
- Passagerpulsen: "Passagerernes oplevelse af sammenhæng i den kollektive transport". 2017.
- Passagerpulsen: "S-togspassagerernes oplevelse af arbejdet med nye signaler på Nordbanen". 2017.
- Van Hagen, Mark & Pruyn, Ad & Galetzka, Mirjam & Kramer, Judith: "Waiting is becoming fun! The influence of advertising and infotainment on the waiting experience". 2015.
- Van Hagen, Mark & Sauren, Jessica: " Influencing the train experience: using a successful measurement instrument". 2013.
- Wilke, på vegne af trafikselskaberne: "Kundetilfredshed i den kollektive transport – Afrapportering af resultater for 2018", 2018.
- Alexandra Instituttet for Movia: "Derfor vælger jeg den kollektive transport". 2018.



Redaktion

Analyseansvarlig: Lars Wiinblad

Analysemedarbejder: Anders Albrechtsen

Kommunikationsrådgiver: Astrid Grunert Rantorp

Politisk medarbejder: Rasmus Markussen

Ansvarshavende redaktør: Laura Kirch Kirkegaard

Foto: Getty Images og Anette Sønderby Madsen

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

Forbrugerrådet
Tænk

Passagerpuls