



Af- og påstigning i bus, tog og metro

NOTAT
August 2018

Forbrugerrådet
Tænk
Passagerpuls

Indhold

1.	Baggrund og formål	3
2.	Resumé og anbefalinger	4
2.1	Resumé	4
2.2	Passagerpulsens ønsker og anbefalinger	6
3.	Resultater	9
3.1	Bus	10
3.2	Metro	16
3.3	S-tog	20
3.4	IC/Lyntog	24
3.5	Regionaltog	27
3.6	Lokalbanetog	32
4.	Om undersøgelsen	36
4.1	Om deltagerne i undersøgelsen	36
5.	Om Passagerpulsen	38

1. Baggrund og formål

Passagerpulsens bliver fra tid til anden kontaktet af passagerer, der oplever ikke at komme med eller af en bus, en metro eller et tog, selv om de stod klar. I metroen kan man måske risikere, at de automatiske døre lukker så hurtigt, at man ikke når at stige på. I bussen er der måske så proppet, at man ikke kan komme hen til døren, når man skal af. Og toget er måske nedformeret (kører med færre vogne end normalt), så der ikke er plads til alle passagerer, der gerne vil med.

Passagerpulsens har i notatet Ansvar for og årsagen til togforsinkelser¹ afdækket årsagerne til, at der opstår forsinkelser og aflysninger i togdriften. En del af disse årsager er 'passagerforhold', der blandt andet dækker over, at passagerudvekslingen på stationerne tager længere tid end beregnet. Det kan for eksempel skyldes, at toget er nedformeret i forhold til det planlagte, at tidligere tog har været aflyst, så der er flere passagerer end normalt, eller at passagererne ikke giver plads til hinanden, så ind- og udstigning forhindres.

Denne rapport er udarbejdet for at afdække, hvor ofte passagererne oplever ikke at kunne komme med eller af bussen eller toget, selv om de er klar til det. Rapporten forsøger også at afdække de væsentligste årsager til, at passagererne oplever ikke at kunne komme af eller på.

Formålet med rapporten er at afdække og skabe opmærksomhed om omfanget af problemer med afstigning og påstigning, som skaber forsinkelser og andre gener for de berørte passagerer, og som potentielt betyder forsinkelser for den øvrige tog- og busdrift – og dermed alle passagererne i de berørte tog og busser.

Situationen er også den, at passagerer, der ikke kan komme med den planlagte afgang kun sjældent har adgang til compensation for den personlige forsinkelse, de ender med at få. Passagerer, som bliver forsinkede i tog og busser kan få compensation, men hvis de ikke kan komme med bussen/toget, så er der sjældent hjælp at hente, for bussen/toget kørte jo til tiden.

Vores forhåbning er, at vi ved at skabe dette fokus, kan få igangsat et arbejde for at eliminere årsagerne til disse situationer og dermed de gener og forsinkelser, de forårsager for passagererne, busserne og togene.

God læsning!

¹ <https://passagerpulsens.taenk.dk/bliv-klogere/undersogelse-ansvaret-og-aarsager-til-togforsinkelser>

2. Resumé og anbefalinger

2.1 Resumé

2.293 passagerer, der benytter kollektiv transport mindst en gang om måneden har deltaget i undersøgelsen.

Problemer med at kunne komme på bus, metro eller tog er hyppigere end problemer med at kunne komme af. Det er særligt passagererne på busser, metro og regionaltog, der oplever problemer med påstigning.

Problemer med påstigning:

Busser:

- 56 % af passagererne har ikke oplevet at have problemer med at kunne komme med indenfor det seneste år
- 30 % har oplevet ikke at kunne komme med 1 gang i kvartalet eller sjældnere
- 11 % har oplevet ikke at kunne komme med 1 gang om måneden eller oftere

Metro:

- 51 % af passagererne har ikke oplevet at have problemer med at kunne komme med indenfor det seneste år
- 36 % har oplevet ikke at kunne komme med 1 gang i kvartalet eller sjældnere
- 11 % har oplevet ikke at kunne komme med 1 gang om måneden eller oftere

S-tog:

- 66 % af passagererne har ikke oplevet at have problemer med at kunne komme med indenfor det seneste år
- 26 % har oplevet ikke at kunne komme med 1 gang i kvartalet eller sjældnere
- 6 % har oplevet ikke at kunne komme med 1 gang om måneden eller oftere

IC/Lyntog:

- 73 % af passagererne har ikke oplevet at have problemer med at kunne komme med indenfor det seneste år
- 19 % har oplevet ikke at kunne komme med 1 gang i kvartalet eller sjældnere
- 5 % har oplevet ikke at kunne komme med 1 gang om måneden eller oftere

Regionaltog:

- 60 % af passagererne har ikke oplevet at have problemer med at kunne komme med indenfor det seneste år
- 27 % har oplevet ikke at kunne komme med 1 gang i kvartalet eller sjældnere
- 11 % har oplevet ikke at kunne komme med 1 gang om måneden eller oftere

Lokalbaner:

- 76 % af passagererne har ikke oplevet at have problemer med at kunne komme med indenfor det seneste år
- 15 % har oplevet ikke at kunne komme med 1 gang i kvartalet eller sjældnere
- 5 % har oplevet ikke at kunne komme med 1 gang om måneden eller oftere

Problemer med afstigning:

Busser:

- 82 % af passagererne har ikke oplevet at have problemer med at kunne komme af indenfor det seneste år
- 13 % har oplevet ikke at kunne komme af 1 gang i kvartalet eller sjældnere
- 2 % har oplevet ikke at kunne komme af 1 gang om måneden eller oftere

Metro:

- 82 % af passagererne har ikke oplevet at have problemer med at kunne komme af indenfor det seneste år
- 14 % har oplevet ikke at kunne komme af 1 gang i kvartalet eller sjældnere
- 1 % har oplevet ikke at kunne komme af 1 gang om måneden eller oftere

S-tog:

- 90 % af passagererne har ikke oplevet at have problemer med at kunne komme af indenfor det seneste år
- 6 % har oplevet ikke at kunne komme af 1 gang i kvartalet eller sjældnere
- 1 % har oplevet ikke at kunne komme af 1 gang om måneden eller oftere

IC/Lyntog:

- 93 % af passagererne har ikke oplevet at have problemer med at kunne komme af indenfor det seneste år
- 4 % har oplevet ikke at kunne komme af 1 gang i kvartalet eller sjældnere
- 1 % har oplevet ikke at kunne komme af 1 gang om måneden eller oftere

Regionaltog:

- 90 % af passagererne har ikke oplevet at have problemer med at kunne komme af indenfor det seneste år
- 6 % har oplevet ikke at kunne komme af 1 gang i kvartalet eller sjældnere
- 1 % har oplevet ikke at kunne komme af 1 gang om måneden eller oftere

Lokalbaner:

- 90 % af passagererne har ikke oplevet at have problemer med at kunne komme af indenfor det seneste år
- 3 % har oplevet ikke at kunne komme af 1 gang i kvartalet eller sjældnere
- 1 % har oplevet ikke at kunne komme af 1 gang om måneden eller oftere

Årsager til problemer med påstigning:

For alle transportformer på nær Metroen gælder, at tidligere forsinkelser og aflysninger er en væsentlig årsag til, at passagererne oplever ikke at kunne komme med den bus eller det tog, de har planlagt, selv om de står klar til at stige på. Det gælder i særdeleshed for Regionaltog (74 % angiver denne årsag), IC/Lyntog (69 %) og S-tog (65 %).

Overfyldte tog, metro og busser er en anden væsentlig årsag. Det gælder i særdeleshed på Metroen (67 % angiver denne årsag), i busserne (64 %) og i S-toget (64 %). Der kan selvfølgelig være en sammenhæng mellem de overfyldte tog og forudgående forsinkelser og aflysninger.

Materielmangel (kortere tog end normalt) er særligt på jernbanerne et problem. Således angiver 35 % på S-toget denne årsag, på Regionaltogene 33 % og på IC/Lyntoget 32 %.

Overfyldte perroner og busstoppesteder er et andet problem, der særligt påvirker passagererne på Metroen. 52 % angiver denne årsag som 'normal', når de ikke kan komme med metrotoget. Ved busserne angiver 29 % denne årsag og ved S-tog 23 %. Det kan selvfølgelig have en sammenhæng med 'for korte tog' eller for lav frekvens mellem busser og metrotoget.

Endelig er der en del passagerer, der oplever ikke at kunne komme med bussen, toget eller metroen, fordi de andre passagerer ikke er gode til at rykke sammen og give plads. Det gælder særligt i metroen (34 % angiver denne årsag), i busserne (31 %) og på S-toget (23 %).

For metroen gælder desuden, at 33 % angiver som årsag, at toget ikke holdt længe nok ved perronen.

Andre problemer er for eksempel at døre ikke virker eller er aflåst (særligt i metroen, regionaltoget og S-toget), og at chaufføren ikke åbner døren (busser).

Årsager til problemer med afstigning:

Omfanget af disse problemer er langt mindre end problemerne med at kunne komme på.

Væsentlige årsager til, at disse problemer opstår, er overfyldte tog, metrotog og busser, at medpassagererne ikke giver plads, så man kan komme hen til døren og at der er døre, der ikke virker.

Overfyldte transportmidler angives som årsag af 60 % af passagererne i S-toget, 57 % af passagererne i metroen, 50 % i busserne og knap 30 % af passagererne i andre tog.

At medpassagererne ikke giver plads angives som årsag af 46 % af passagererne i busser, 45 % i metroen og 44 % i S-toget.

Døre der ikke virker, eller er aflåste, angives som en normal årsag af 44 % i regionaltoget, 41 % i metroen, 41 % i IC/Lyntoget og 37 % i S-toget.

Andre årsager til problemer er:

- Chaufføren åbnede ikke dørene (42 % i busser)
- Rejsekort check ud standeren skaber en 'prop' af passagerer i udstigningsdøren (19 % i busser)
- Holdetid ved perronen er for kort (40 % i metroen)
- For mange passagerer på perronen, så man ikke kan komme ud (30 % i metroen)

2.2 Passagerpulsens ønsker og anbefalinger

Denne undersøgelse viser, at et flertal af passagererne på tvær af transportmidler ikke har oplevet problemer med at kunne komme på eller af bus, tog eller metro. Blandt dem, der har oplevet problemer, gælder det for mange kun én gang om året. Når det gælder bus, metro, S-tog og regionaltoget, er der dog 25-35 %, der har oplevet problemer med påstigning mindst én gang i kvartalet og 6-14 %, der har oplevet problemer med afstigning.

Dette er en betydelig gruppe. I mange tilfælde vil disse problemer føre til en større eller mindre forsinkelse og desuden ofte medføre frustrationer, utryghed og ubehag. Ofte vil det være passagerer, der er dårligt gående eller med handicap, som vil opleve de største problemer, fordi de ikke har samme muligheder for at komme forrest i køen eller mase sig ind eller ud, som andre passagerer.

Passagerpulsens anbefaler derfor:

Generelt

- En af de hyppigste årsager til problemer med af- og påstigning er, at bussen, toget eller metroen allerede er fyldt. En oplagt forklaring er kapacitetsproblemer og for korte tog i myldretiden på de mest belastede strækninger. Selskaber og beslutningstagere arbejder allerede med dette, men bør undersøge mulighederne yderligere for at udvide kapaciteten på særligt pressede afgange og tidspunkter, for eksempel ved flere afgange eller længere tog.
- Mange passagerer angiver, at 'der havde været forsinkelser/aflysninger' som årsag til problemer med påstigning. Selskaberne bør være endnu mere opmærksomme på de propper og kapacitetsproblemer, der typisk opstår ved særligt større forstyrrelser og sørge for at håndtere disse, for eksempel med ekstra materiel, information og personale til at guide passagererne til at fordele sig
- Mange angiver problemer med, at passagererne ikke rykker sammen som årsag til problemer med påstigning, og mange angiver, at folk ikke giver plads til, at man kan komme hen til døren som årsager til problemer med afstigning. Passagererne bør i højere grad vise hensyn og bidrage til, at alle kan komme på og af. Selskaberne kan bidrage til dette via information og nudging. Passagerpulsens hjælper desuden gerne ved at italesætte problemet og gå i dialog med passagererne.
- I tilfælde af fyldte busser eller tog, bør der være endnu bedre information på forhånd til passagererne, der venter på stoppesteder og stationer. Kommer der et nedformeret tog i myldretiden bør det for eksempel meddeles, at toget kan være fyldt, så passagererne har mulighed for at tage hensyn til dette og eventuelt tage næste afgang eller en anden rejsevej.
- Selvom døre, der ikke virker, kun er årsag til en mindre andel af problemerne med af- og påstigning, udgør defekte døre et væsentligt problem - både på grund af de problemer og kaotiske tilstande, de kan skabe ved af- og påstigning og de sikkerhedsmæssige problemer, der kan opstå i tilfælde af en evakuering. Problemer med defekte døre bør løses hurtigst muligt, og indtil da bør der informeres grundigt både på perroner og i transportmidlet, så passagererne kan søge mod de rette døre.
- I de fleste tilfælde gælder rejsetidsgarantien eller rejsegarantien ikke, hvis passageren ikke kan komme på bussen, toget eller metroen – også selvom dette medfører en forsinkelse for passageren, der ellers vil give ret til kompensation. Ordningerne bør ændres, så den også omfatter forsinkelser, der opstår hvis en passager ikke kan komme med, fordi bussen, toget eller metroen allerede er fyldt op.

Særligt for bus

- 42 % af de passagerer, der har oplevet ikke at kunne komme af bussen, angiver som årsag, at chaufføren ikke åbnede døren, mens 17 % angav, at bussen holdt for kort tid ved stoppestedet. Selskaberne bør arbejde på, at det bliver lettere for chaufførerne at have overblik over, om alle de passagerer, der skal af bussen, er kommet det.
- 19 % af dem, der ikke kunne komme af bussen, angiver som årsag, at der opstod prop ved rejsekortets check ud-standere. Ved indstigning angiver 7,3 %, at prop ved rejsekortstanderne skaber problemer. Selskaberne bør undersøge, om rejsekortstanderne kan placeres bedre, så de ikke skaber prop, og om der er brug for flere standere i nogle busser.
- Flere steder i landet, blandt andet i Aarhus, kører en del af busserne med såkaldt 'frit flow' i indstigningen, hvor passagererne kan stige ind af alle døre. Selskaberne bør undersøge, om indførelsen af 'frit flow' kan afhjælpe problemerne med ind- og udstigning.

Særligt for metro

- Cirka 1/3 af de passagerer, der ikke kunne komme på metroen og 40 % af dem, der ikke kunne komme af metroen, angiver som årsag, at toget holdt for kort tid ved stationen. Dette er den højeste andel for alle transportmidler, og det kan blandt andet skyldes, at metroen er førerløs og har automatisk dørlukning. Det bør undersøges, om der er brug for længere døråbningstid ved nogle stationer på visse tidspunkter af dagen.
- Metroen har den største andel af passagerer, der angiver defekte døre som årsag til problemer med af- og påstigning. Dette skyldes formentlig ofte problemer med perrondøre. Der bør være endnu mere fokus på at informere om problemer med disse døre til passagererne, blandt andet bør der gives information både på perronen og i toget på forhånd, når et tog ankommer til en station, så passagererne ikke stiller sig klar til ind- eller udstigning ved blokerede døre.

3. Resultater

I det følgende gennemgår vi de oplevelser, passagererne har i bus, metro og tog. I alt 2.293 passagerer har deltaget i undersøgelsen. For at sikre, at deltagerne i undersøgelsen har en vis erfaring med de enkelte transportmidler, har vi som kriterie sat, at de skal benytte det pågældende transportmiddel minimum en gang om måneden. Det har givet følgende antal besvarelser for hver af de 6 transportmidler, vi har undersøgt:

Bus:	1.491
Metro:	977
S-tog:	1.336
IC/Lyntog:	580
Regionaltog:	876
Lokalbaner:	322

Vi har i undersøgelsen ikke interesseret os for, hvilket tog/trafikselskab, de enkelte oplevelser kommer fra, omend det i tilfældene Metro, S-tog og IC/Lyntog giver sig selv. Målet er ikke at pege fingre ad bestemte selskaber, men at belyse om der er nogle generelle udfordringer, der med fordel kan adresseres.

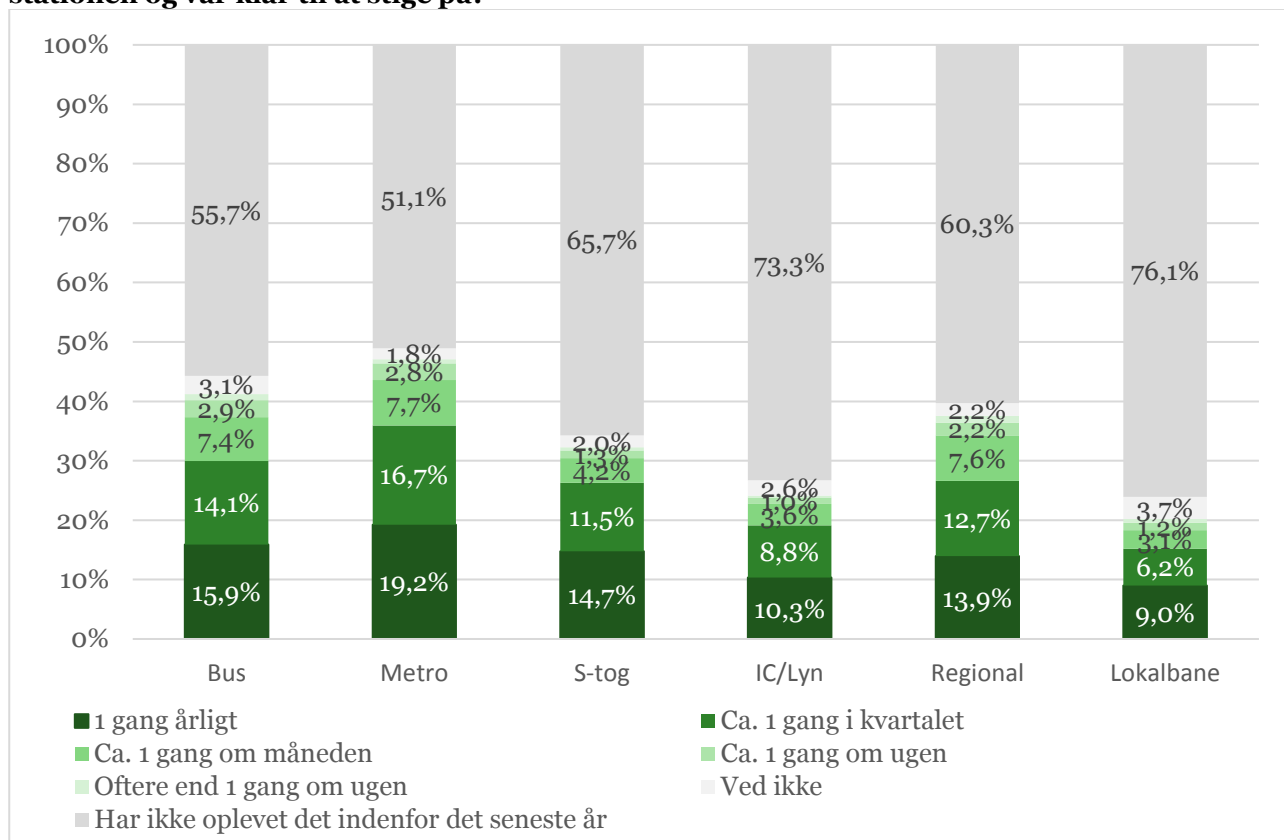
Flere informationer om deltagerne i undersøgelsen kan findes i afsnit 4 "Om undersøgelsen".

3.1 Samlet

Undersøgelsen viser, at langt flere passagerer i metroen og i busserne fra tid til anden oplever ikke at kunne komme med bussen eller metroen, selv om de står klar til at stige på, end det er tilfældet for togpassagererne.

Af Figur 1 fremgår det, at det er tæt ved halvdelen af metropassagererne, der oplever ikke at kunne komme med metroen en eller flere gange om året. Det samme gælder godt 40 % af buspassagererne og knap 40 % af regionaltogs-passagererne. Blandt brugerne af S-tog er der godt 30 %, der fra tid til anden oplever ikke at kunne komme med toget. Passagerer, der rejser med IC/Lyntog og lokalbaner oplever sjældnere problemer, men det er dog stadig kun cirka 3 ud af 4, der med sikkerhed kan sige, at de ikke har haft den type oplevelse inden for det seneste år.

Figur 1 - Inden for det seneste år, hvor ofte har du oplevet ikke at kunne komme med bussen/toget/metroen, selv om du stod ved busstoppestedet/på stationen og var klar til at stige på?

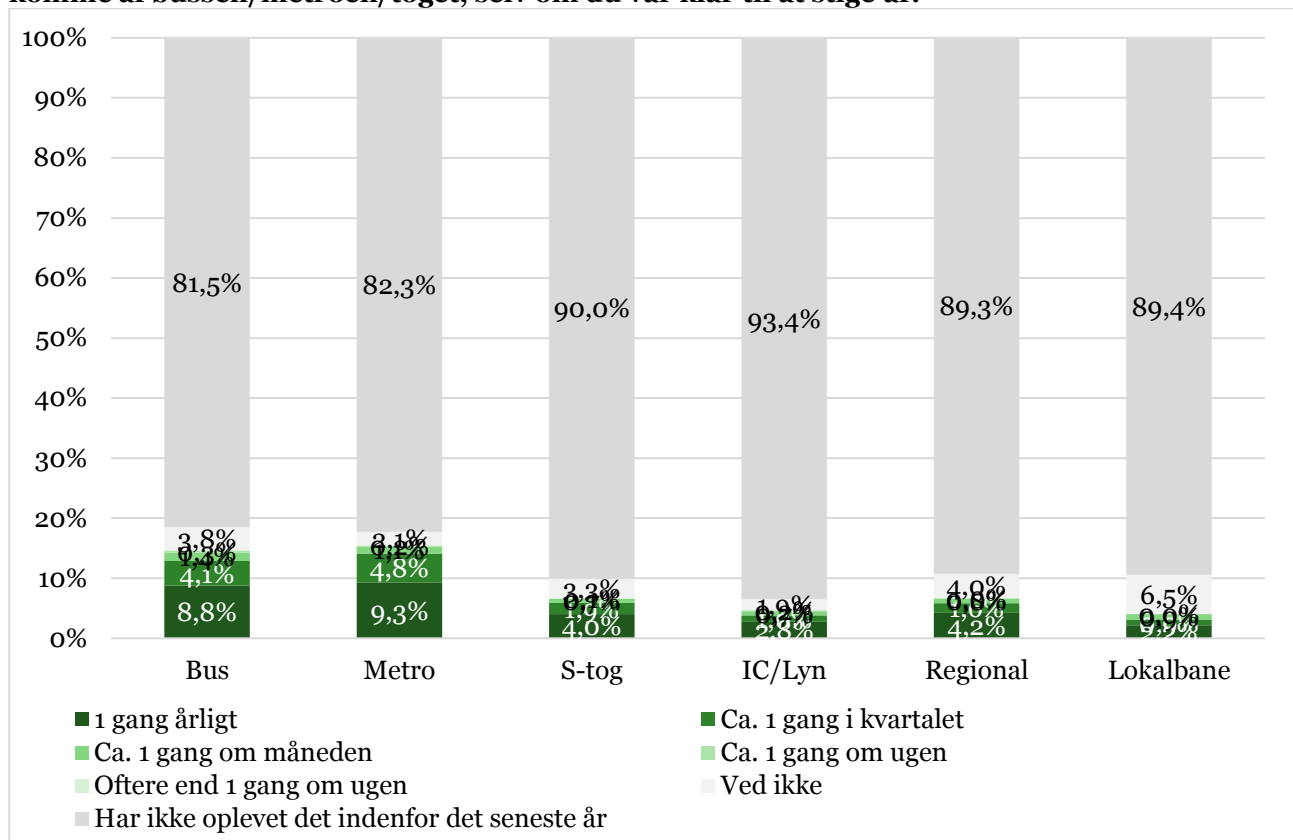


Kilde: Passagerpulsens Passagerpanel

Undersøgelsen viser, at der er færre passagerer, der oplever ikke at kunne komme af bussen/metroen/toget på det planlagte sted/tidspunkt, end der oplever ikke at kunne komme på. Det er selvfølgelig godt for de passagerer, der bliver tvunget til at køre 'for langt' vil ikke kun blive udsat for en forsinkelse. De vil også få den ekstra stressfaktor, at de skal finde ud af at komme tilbage til deres planlagte afstigningssted og vil måske blive nødt til at købe en ekstra billet. Hvis der kun er tale om et enkelt busstop eller en metrostation i det centrale København vil genen nok være til at overskue. Der er ofte høj frekvens på busserne og metroen. Men undersøgelsen viser, at det også er brugere af andre transportmidler, der oplever at blive ramt.

Af Figur 2 fremgår det, at mellem 89-93 % af passagererne – på tværs af togsystemer – ikke har oplevet inden for det seneste år, at de ikke kunne komme af transportmidlet. Blandt brugerne af busser og metro er det 81-82 %. Vi ser altså her samme tendens som ved påstigningen. At det er bus- og metropassagerer, der oftest har den negative oplevelse. De fleste, der har oplevet ikke at kunne komme af deres bus, tog eller metro, har kun oplevet det sjældent. En gang årligt eller måske en gang i kvartalet. Men der er også nogle, der oplever det hyppigere.

Figur 2 - Inden for det seneste år, hvor ofte har du oplevet ikke at kunne komme af bussen/metroen/toget, selv om du var klar til at stige af?



Kilde: Passagerpulsens Passagerpanel

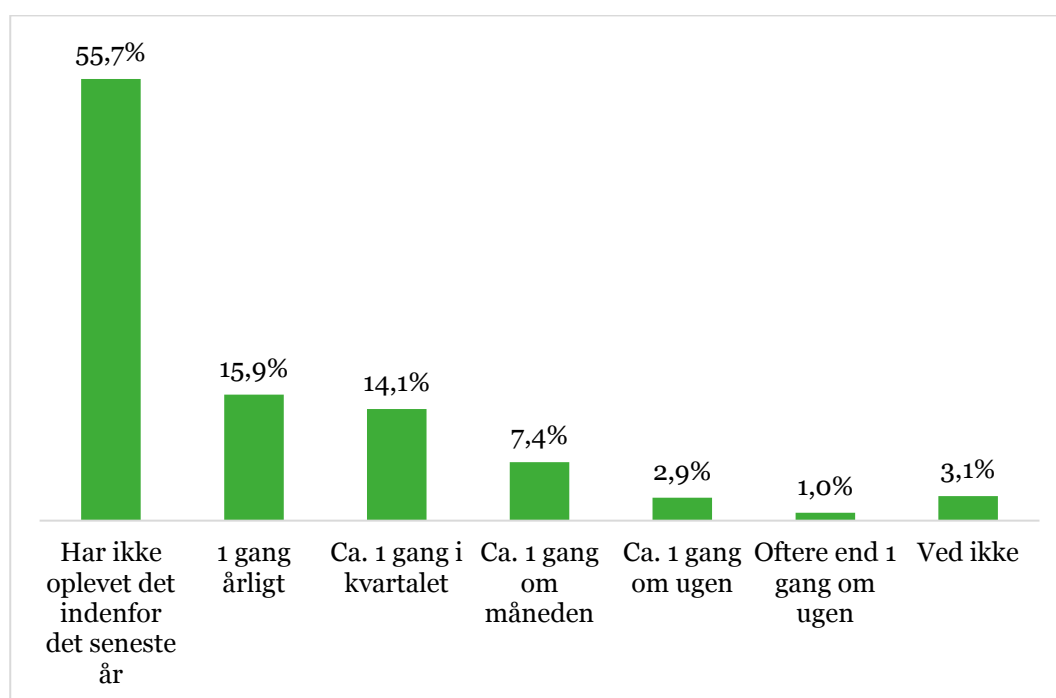
En ting er omfanget af de oplevelser/situationer, hvor passagererne oplever ikke at kunne komme med eller af deres transportmiddel på det planlagte tidspunkt, en anden ting er deres oplevelse af årsagen til dette. Dem vil vi gennemgå i det følgende.

3.2 Bus

Påstigning

Blandt de deltagere i undersøgelsen, der benytter bussen mindst 1 gang om måneden, angiver cirka 41 %, at de en eller flere gange om året oplever ikke at kunne komme med bussen, selv om de er klar til at stige på. Se Figur 3. De fleste af disse (30 %) oplever det kun en gang i kvartalet eller sjældnere, men cirka 4 % oplever det mindst 1 gang om ugen.

Figur 3 - Inden for det seneste år, hvor ofte har du oplevet ikke at kunne komme med bussen, selv om du stod ved busstoppestedet og var klar til at stige på?



Kilde: Passagerpulsens Passagerpanel. Base: 1.492 passagerer, der benytter bussen mindst en gang hver måned.

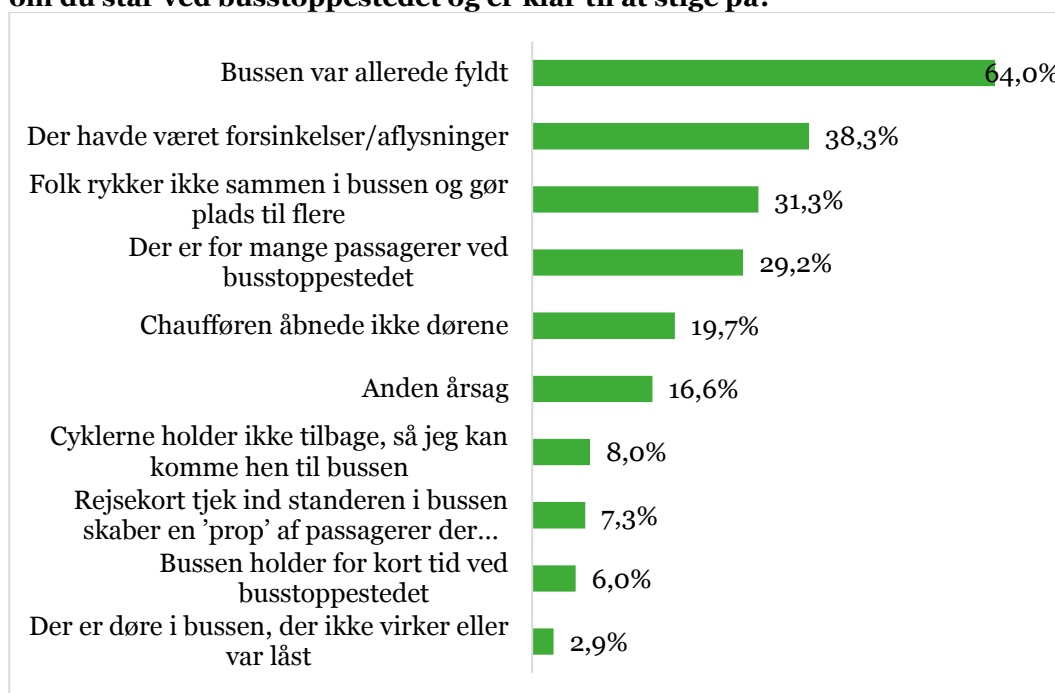
Af Figur 4 fremgår det, at den væsentligste årsag til, at passagererne oplever ikke at kunne komme med bussen, selv om de står klar til at stige på er, at bussen i forvejen er fyldt. 64 % af passagererne angiver den årsag. Det kan eventuelt skyldes, at der har været forsinkelser eller aflysninger i busdriften. 38 % angiver, at det har været årsagen til, at de ikke kunne komme med.

Passagererne er tilsyneladende ikke så flinke til at hjælpe hinanden. 31 % angiver, at de passagerer, der allerede er i bussen, ikke rykker sammen og gør plads til flere. Det kan eventuelt skyldes, at disse passagerer snart skal af, men det udgør tilsyneladende et problem. Knap 1/3 af passagererne angiver, at der er for mange passagerer ved stoppestedet, hvilket eventuelt kan forklares med forsinkelser/aflysninger, men også indikere, at det er oplevelser, der typisk finder sted i myldretiden.

Knap hver femte passager har oplevet, at chaufføren ikke åbnede døren. Igen må vi antage, at det normalt skyldes, at bussen er fuld og/eller forsinket og eventuelt forsøger at indhente forsinkelsen.

Konflikter med cyklister er oplevet af 8 % som en hyppig årsag til, at de ikke kommer med bussen. Cyklisterne holder ikke tilbage, som de skal, og forhindrer dermed adgangen til indstigningsdøren. Indtjekningen med rejsekortet giver også anledning til kødannelse ved indstigningen. 7,3 % angiver dette som en normal årsag til, at de ikke kommer med bussen. Igen må vi antage, at en medvirkende årsag er, at der er mange passagerer, således at det ikke er muligt at flytte sig længere bagud i bussen, men at passagererne nævner check ind-standeren vidner om, at denne procedure opleves som forsinkende af flere.

Figur 4 - Hvad er normalt årsagen til, at du ikke kan komme med bussen, selv om du står ved busstoppestedet og er klar til at stige på?



Kilde: Passagerpulsens Passagerpanel. Base: 614 passagerer, der har oplevet ikke at kunne komme med bussen inden for det seneste år

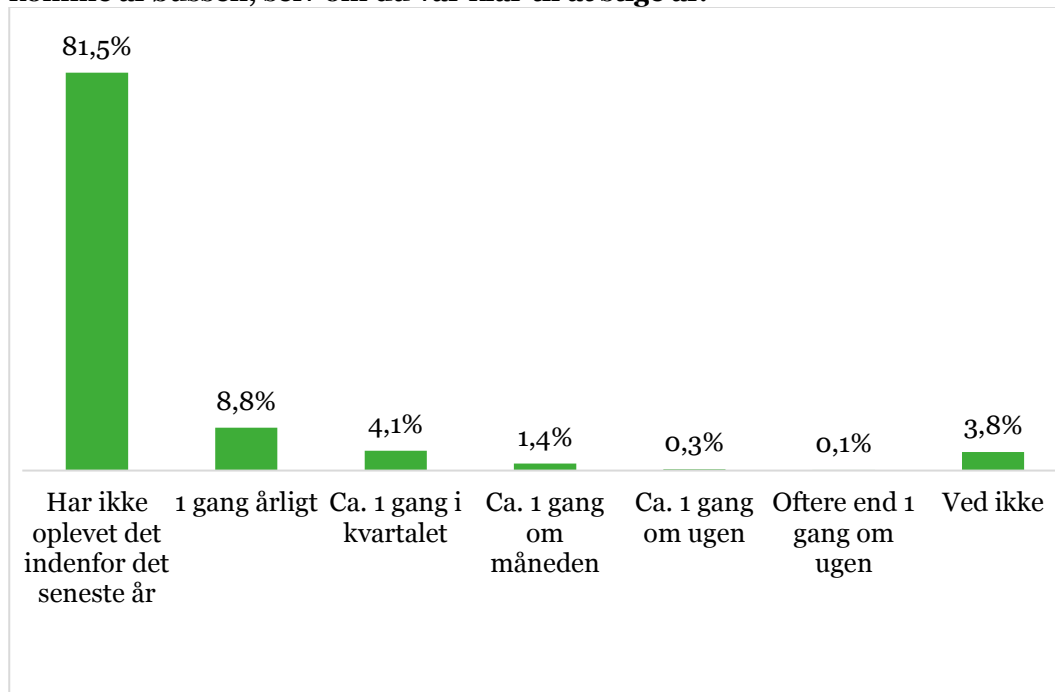
Afstigning

En del passagerer oplever også fra tid til anden problemer med at komme af bussen igen. Som det fremgår af Figur 5 er det 81,5 %, der med sikkerhed kan sige, at de ikke har oplevet dette problem indenfor det seneste år. På den anden side er der en mindre gruppe (1,8 %), der mener at opleve ikke at kunne komme af bussen cirka en gang om måneden eller oftere.

Det lyder ikke umiddelbart som noget stort problem, men afhængigt af formålet med deres rejse og eventuelle videre forbindelser fra det planlagte afstigningssted, kan en sådan situation godt betyde, at der for de ramte passagerer bliver væsentlige konsekvenser

og forsinkelser. Foruden selvfølgelig den stress og usikkerhed det kan medføre at køre for langt og skulle finde en anden bus tilbage. Og potentielt at skulle købe en ny billet.

Figur 5 - Inden for det seneste år, hvor ofte har du oplevet ikke at kunne komme af bussen, selv om du var klar til at stige af?



Kilde: Passagerpulsens Passagerpanel. Base: 1.491 passagerer, der benytter bussen mindst en gang hver måned.

Årsagerne til, at passagererne oplever ikke at kunne komme af bussen, selv om de er klar til at stige af, minder på mange måder om årsagerne til, at de ikke kan komme på.

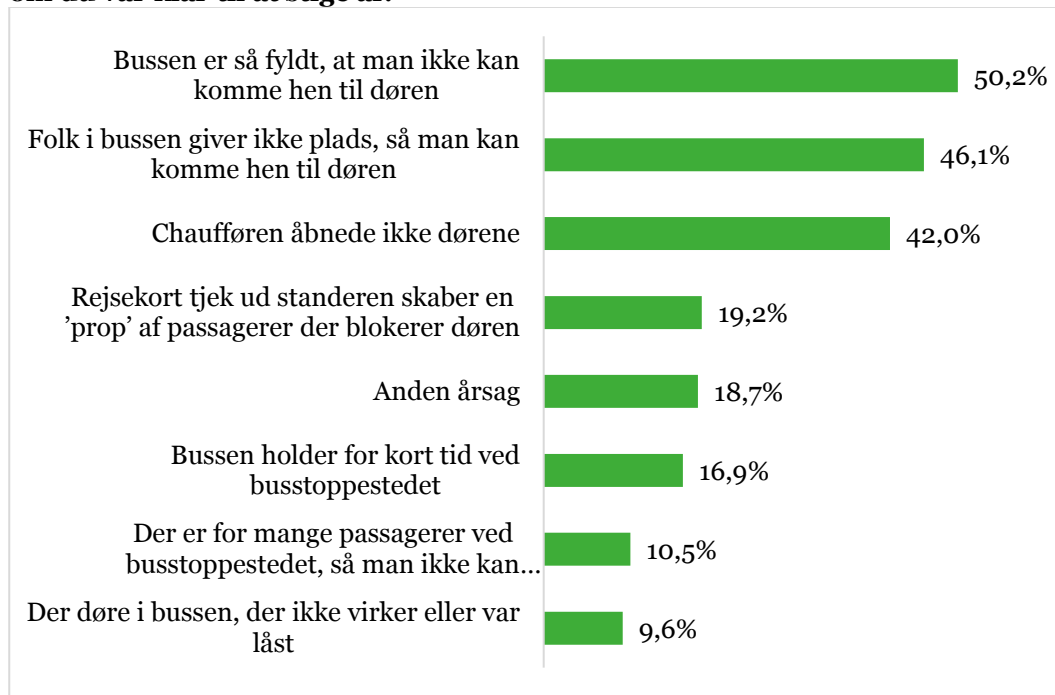
Af Figur 6 fremgår det, at 50 % har oplevet, at bussen var så fyldt, at de ikke kunne komme hen til døren. 46 % har oplevet, at medpassagererne ikke er flinke til at give plads, hvilket dog kan skyldes, at medpassagererne heller ikke selv kan flytte sig, fordi bussen er fyldt. 42 % har oplevet, at chaufføren ikke åbner døren for dem, så de kan komme af. Vi kender ikke den nærmere årsag til dette, men vi må antage, at passageren har trykket 'STOP', og derfor må det betragtes som en fejl af chaufføren.

Ved indstigningen var der en mindre gruppe af passagererne, der angav at rejsekort check ind var årsag til kødannelse, så de ikke kunne komme med bussen. Det samme gør sig tilsyneladende også gældende, når man skal stige af. I hvert fald angiver 19 % af de passagerer, der har oplevet ikke at kunne komme af bussen, at kø ved tjek ud standeren ofte er årsagen.

Blandt andre årsager skal nævnes, at cirka 17 % oplever, at bussen holder for kort tid ved stoppestedet (til at de kan nå at komme af). Det kan for eksempel skyldes, at de er dårligt gående eller skal have barnevogn eller lignende med af, eller at køreplanerne er for stramme, og at chaufføren derfor tilskyndes til ikke at holde tilstrækkeligt lang tid ved stoppestedet. Cirka 10 % har oplevet, at låste/defekte døre er årsagen til, at de ikke kan nå at komme af. Det er, bortset fra den gene det kan give for den pågældende passager, ikke i

orden set fra et sikkerhedsmæssigt synspunkt, hvis det for eksempel bliver nødvendigt at evakuere den pågældende bus.

Figur 6 - Hvad er normalt årsagen til, at du ikke kan komme af bussen, selv om du var klar til at stige af?



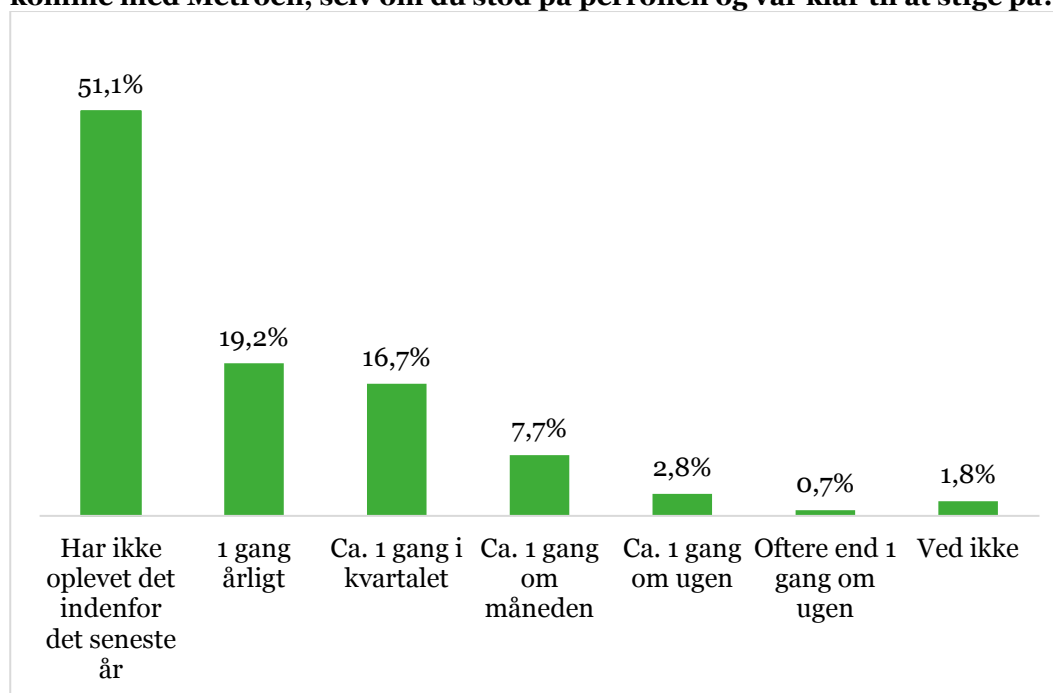
Kilde: Passagerpulsens Passagerpanel. Base: 219 passagerer, der har oplevet ikke at kunne komme af bussen inden for det seneste år.

3.3 Metro

Påstigning

Blandt de deltagere i undersøgelsen, der benytter metroen mindst 1 gang om måneden, angiver cirka 47 %, at de en eller flere gange om året oplever ikke at kunne komme med metroen, selv om de er klar til at stige på. Se Figur 7. De fleste af disse (36 %) oplever det kun en gang i kvartalet eller sjældnere, men 3-4 % oplever det mindst 1 gang om ugen.

Figur 7 - Inden for det seneste år, hvor ofte har du oplevet ikke at kunne komme med Metroen, selv om du stod på perronen og var klar til at stige på?



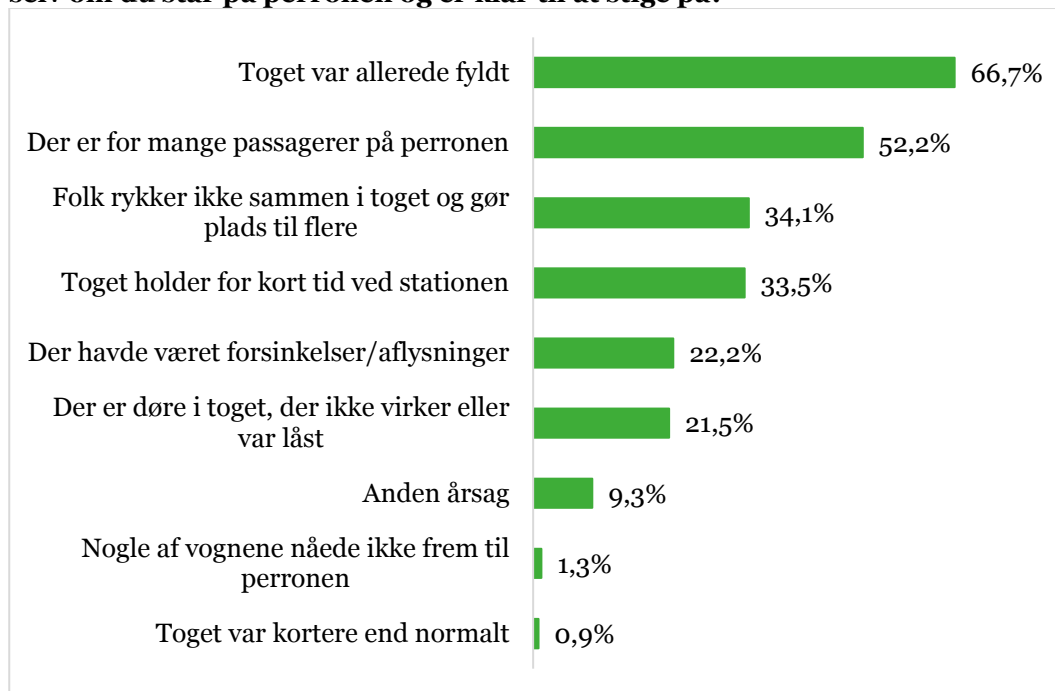
Kilde: Passagerpulsens Passagerpanel. Base: 977 passagerer, der benytter metroen mindst en gang hver måned.

Af Figur 8 fremgår det, at den væsentligste årsag til, at passagererne ikke kan komme med metroen er, at metrotoget i forvejen er fyldt med passagerer. 67 % angiver denne årsag. Ofte er der også for mange passagerer på perronen til, at man kan komme med. 52 % oplever dette som en normal årsag. Disse to observationer tilsammen indikerer, at der, i visse perioder af driftsdøgnet på metroen, på visse stationer, er kapacitetsproblemer. Enten fordi der er for mange passagerer (i spidsbelastningsperioderne), eller fordi der er for få tog. Det sidste kan også være tilfældet i ydertidspunkterne, hvor frekvensen normalt er reduceret, men hvor der på visse dage og tidspunkter kan være mange passagerer. For eksempel i forbindelse med events.

At 34 % oplever, at folk ikke er tilbøjelige til at give hinanden plads i toget, og 33 % oplever, at toget holder for kort tid på stationen til, at ind- og udstigning kan nås, er nok med til at forstærke oplevelsen af manglende kapacitet, eller at kapaciteten ikke kan udnyttes tilstrækkeligt.

22 % angiver, at problemerne ofte forekommer, når der tidligere har været driftsforstyrrelser (hvilket forøger mængden af ventende passagerer). Og 21 % oplever, at der fra tid til anden er døre i toget eller perrondøre, der er aflåste eller ikke virker. Dette reducerer selvsagt mulighederne for passagerudveksling. Særligt i de perioder, hvor der er flest passagerer, eller hvis passagererne ikke på forhånd er informeret om denne 'forhindring'.

Figur 8 - Hvad er normalt årsagen til, at du ikke kan komme med Metroen, selv om du står på perronen og er klar til at stige på?



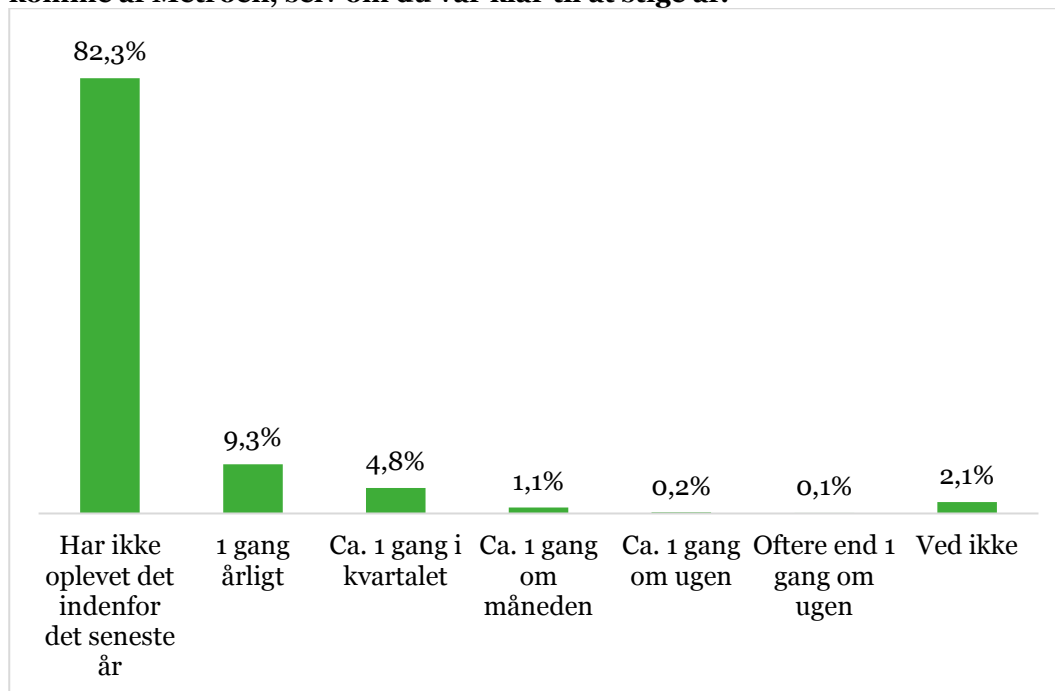
Kilde: Passagerpulsens Passagerpanel. Base: 460 passagerer, der har oplevet ikke at kunne komme med metroen inden for det seneste år.

Afstigning

En del passagerer oplever også fra tid til anden problemer med at komme af metroen igen. Som det fremgår af Figur 9 er det 82,3 %, der med sikkerhed kan sige, at de ikke har oplevet dette problem indenfor det seneste år. På den anden side er der en mindre gruppe (1,4 %), der mener at opleve ikke at kunne komme af metroen cirka en gang om måneden eller oftere.

Som for busserne gælder det også hér, at det tilsyneladende ikke umiddelbart er noget stort problem, men afhængigt af formålet med deres rejse og eventuelle videre forbindelser fra det planlagte afstigningssted kan en sådan situation godt betyde, at der for de ramte passagerer bliver væsentlige konsekvenser og forsinkelser. Foruden selvfølgelig den frustration og usikkerhed det kan medføre at køre for langt og skulle finde en anden metro tilbag. Og potentielt at skulle købe en ny billet.

Figur 9 - Inden for det seneste år, hvor ofte har du oplevet ikke at kunne komme af Metroen, selv om du var klar til at stige af?



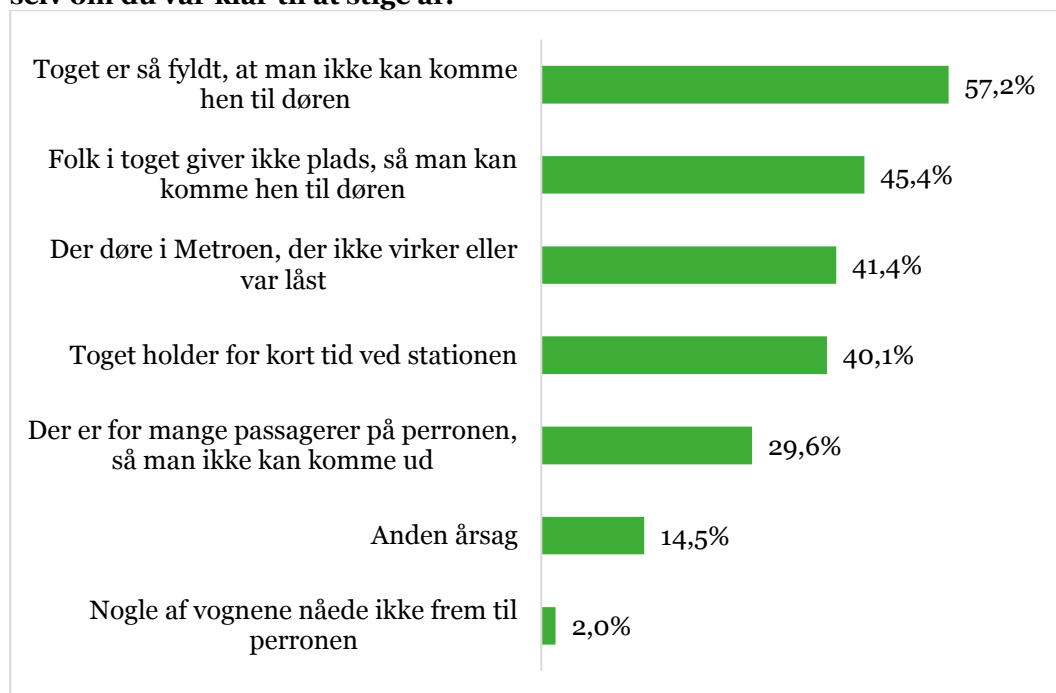
Kilde: Passagerpulsens Passagerpanel. Base: 977 passagerer, der benytter metroen mindst en gang hver måned.

Årsagerne til, at man oplever ikke at kunne komme af metroen som planlagt, er langt hen ad vejen de samme, som der gjorde, at man nogen gange oplever ikke at kunne komme på. Dog er vægtningen noget anderledes. Se Figur 10. De overfyldte tog bærer også det største ansvar (57 % angiver denne årsag), og medpassagerernes manglende vilje til at give plads er også tungtvejende (45 % angiver denne årsag), når passagererne oplever ikke at kunne komme af.

Problemer med dørene viser sig meget tydeligere i forbindelse med afstigningsproblemer. Måske fordi det drejer sig om perrondøre, hvor de påstigende passagerer på forhånd kan orientere sig om, at en dør ikke er funktionsdygtig, hvorimod det kommer som en overraskelse for de passagerer, der skal stige af. De ser jo først ved ankomst til stationen, at 'deres' perrondør ikke virker, og skal så finde hen til en af de øvrige døre, hvilket kan være vanskeliggjort, hvis der er mange passagerer i toget. (41 % angiver aflåste døre som en væsentlig årsag til, at de ikke kan komme af toget).

Endelig er der forhold som holdetid ved stationen (40 %) og overfyldte perroner (30 %), der angives som årsager til, at man oplever ikke at kunne komme af. Altså de samme passagerudvekslingsforhindringer, som passagererne også angiver ved problemer med påstigningen.

Figur 10 - Hvad er normalt årsagen til, at du ikke kan komme af Metroen, selv om du var klar til at stige af?



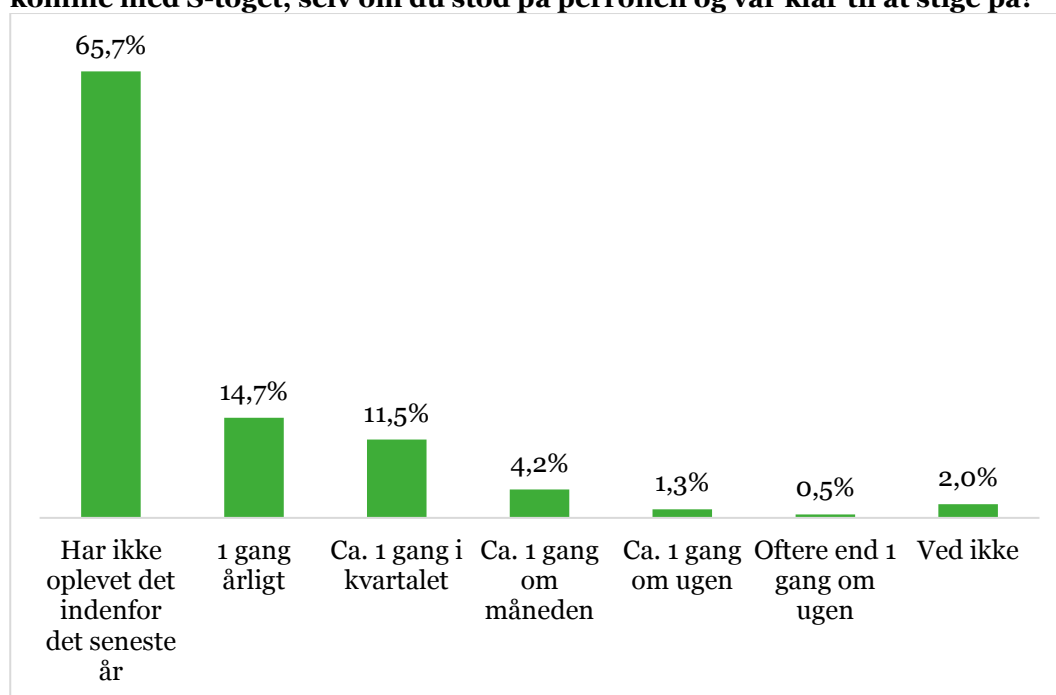
Kilde: Passagerpulsens Passagerpanel. Base: 152 passagerer, der har oplevet ikke at kunne komme af metroen inden for det seneste år.

3.4 S-tog

Påstigning

Blandt de deltagere i undersøgelsen, der benytter S-tog mindst 1 gang om måneden, angiver cirka 32 %, at de en eller flere gange om året oplever ikke at kunne komme med S-toget, selv om de er klar til at stige på. Se Figur 11. De fleste af disse (26 %) oplever det kun en gang i kvartalet eller sjældnere, men cirka 2 % oplever det mindst 1 gang om ugen.

Figur 11 - Inden for det seneste år, hvor ofte har du oplevet ikke at kunne komme med S-toget, selv om du stod på perronen og var klar til at stige på?

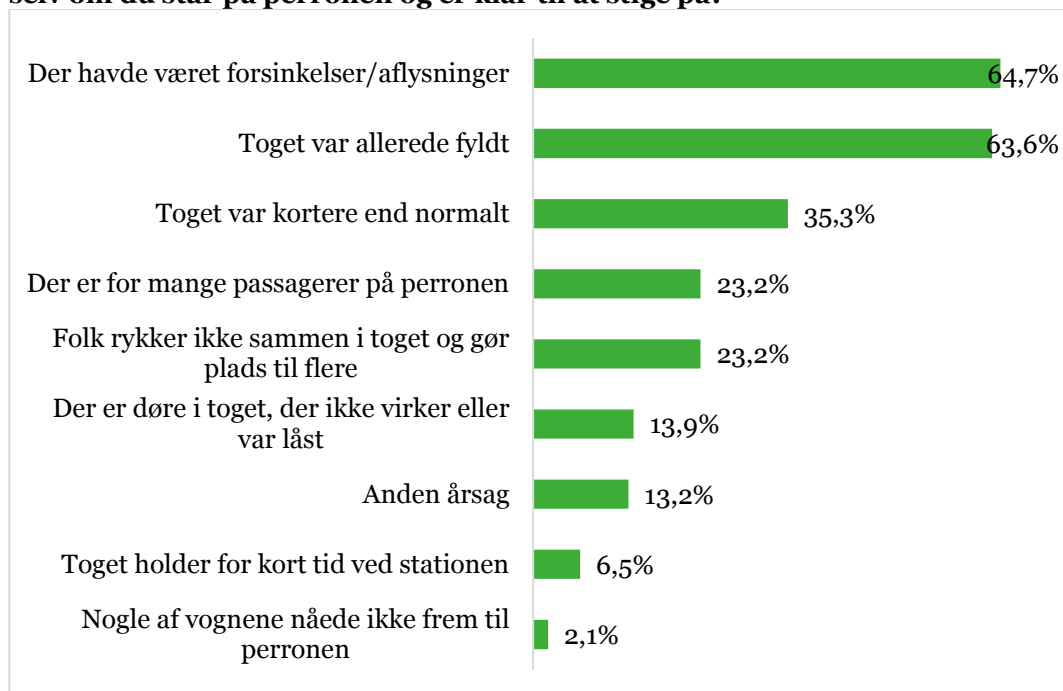


Kilde: Passagerpulsens Passagerpanel. Base: 1.336 passagerer, der benytter S-tog mindst en gang hver måned.

Ofte er forudgående forsinkelser og aflysninger en (indirekte) medvirkende årsag til, at passagererne oplever, at de ikke kan komme med toget. Se Figur 12. 65 % angiver dette som den normale årsag til, at de ikke kommer med. 64 % angiver, at toget allerede er fyldt, hvilket kan være en følgevirkning af forsinkelser og aflysninger, men også skyldes at materiellet ikke er tilpasset behovet. Måske fordi der ikke er tilstrækkeligt køreklart materiel. Det sidste forhold ses også afspejlet i den tredje mest normale årsag, nemlig at S-toget er kortere end normalt (på tidspunktet/strækningen). 35 % angiver denne årsag.

Mængden af passagerer på perronen (23 %) og medpassagerernes manglende vilje til at rykke sammen og give plads (23 %) er andre væsentlige årsager. Døre, der ikke virker, er nok ikke alene en årsag til, at man ikke kan komme med toget. Normalt vil en lokofører observere og afvente en passager, der er tvunget til at gå til en anden dør. Men dels kan der være dårlige oversigtsforhold på en station, og dels kan der være andre forhold (fyldt tog, for mange passagerer osv.), der også påvirker situationen. 14 % har dog nævnt aflåste døre som en årsag.

Figur 12 - Hvad er normalt årsagen til, at du ikke kan komme med S-toget, selv om du står på perronen og er klar til at stige på?



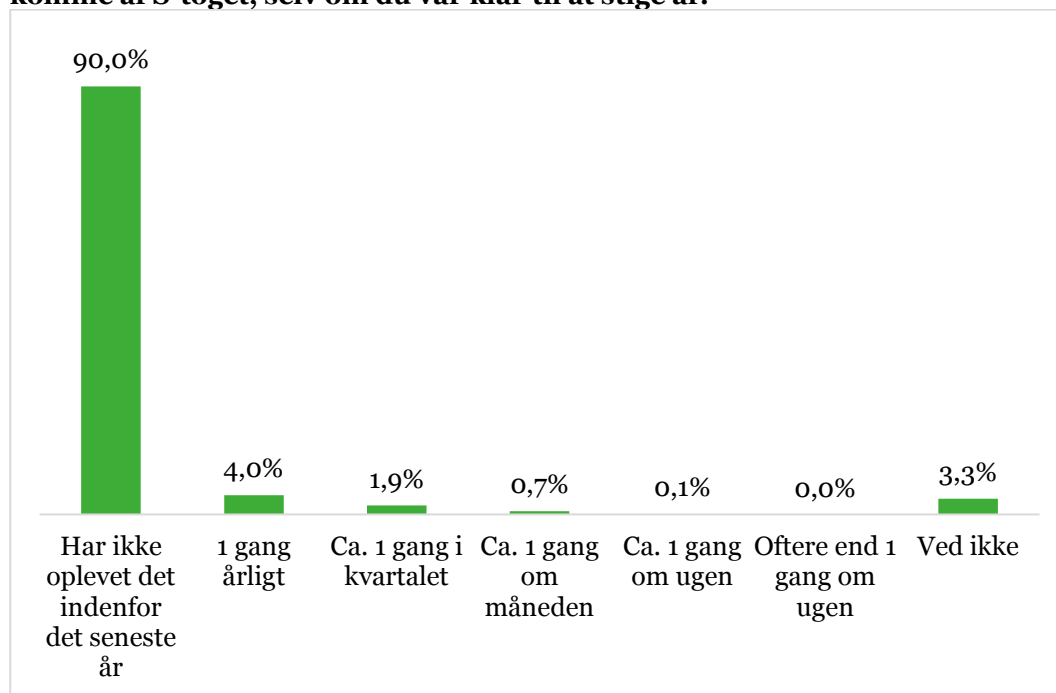
Kilde: Passagerpulsens Passagerpanel. Base: 431 passagerer, der har oplevet ikke at kunne komme med S-toget inden for det seneste år.

Afstigning

En del passagerer oplever også fra tid til anden problemer med at komme af S-toget igen. Som det fremgår af Figur 13, er der 90 %, der med sikkerhed kan sige, at de ikke har oplevet dette problem indenfor det seneste år. På den anden side er der en mindre gruppe (0,8 %), der mener at opleve ikke at kunne komme af S-toget cirka en gang om måneden eller oftere.

Som for de øvrige transportmidler gælder det også hér, at det tilsyneladende ikke umiddelbart er noget stort problem, men afhængigt af formålet med deres rejse og eventuelle videre forbindelser fra det planlagte afstigningssted, kan en sådan situation godt betyde, at der for de ramte passagerer bliver væsentlige konsekvenser og forsinkelser. Foruden selvfølgelig den frustration og usikkerhed det kan medføre at køre for langt og skulle finde et anden S-tog tilbage. Og potentielt at skulle købe en ny billet.

Figur 13 - Inden for det seneste år, hvor ofte har du oplevet ikke at kunne komme af S-toget, selv om du var klar til at stige af?

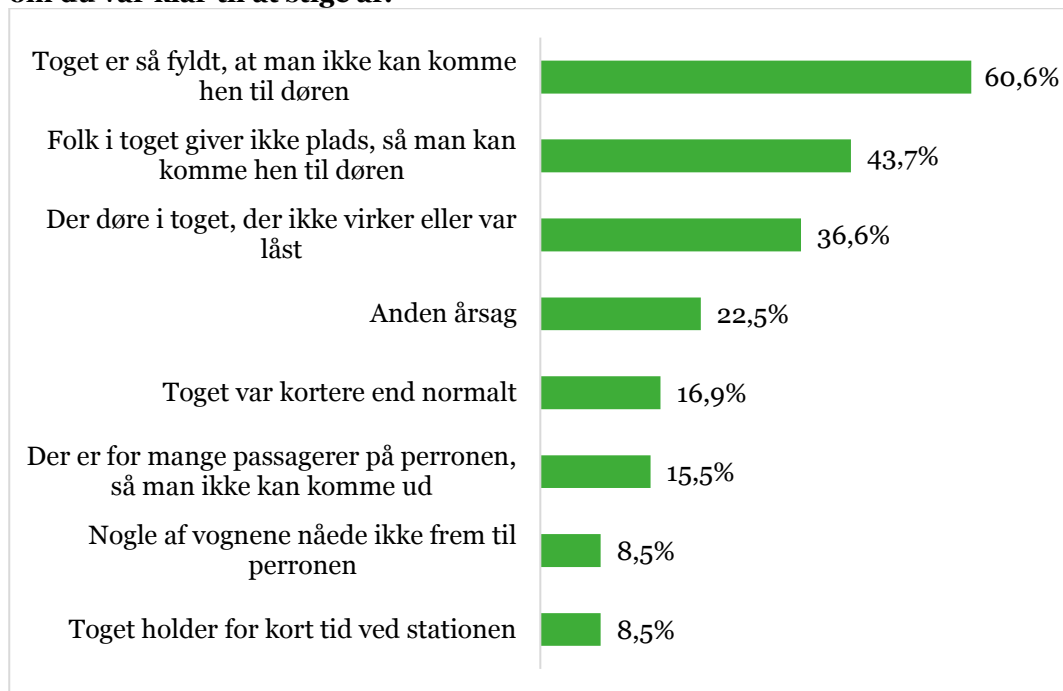


Kilde: Passagerpulsens Passagerpanel. Base: 1.336 passagerer, der benytter S-tog mindst en gang hver måned.

Årsagerne til, at nogle passagerer oplever ikke at kunne komme af S-toget er stort set de samme, som det vi har set for metroen. Se Figur 14. S-togene kan være så fyldt, at man ikke kan komme til døren (61 % angiver denne årsag) eller medpassagererne er uvillige til at gøre plads, så man kan komme ud (44 % angiver denne årsag).

Ganske ofte kan problemet med at komme af også skyldes defekte døre. 37 % har i hvert fald angivet denne årsag. Nu er det heldigvis generelt ikke ret mange, der i det hele taget oplever problemer med at kunne komme af S-toget, men dørene er jo en del af togenes sikkerhedssystem, og de skal selvfølgelig virke, hvis der bliver behov for at evakuere et tog.

Figur 14 - Hvad er normalt årsagen til, at du ikke kan komme af S-toget, selv om du var klar til at stige af?



NB! LILLE BASE.

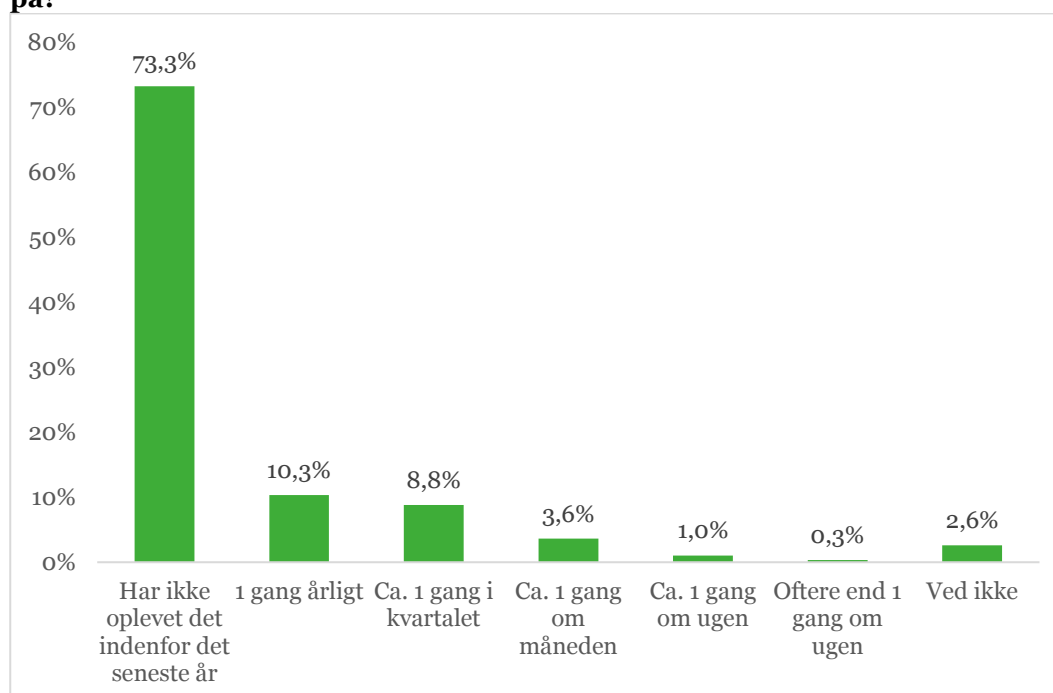
Kilde: Passagerpulsens Passagerpanel. Base: 71 passagerer, der har oplevet ikke at kunne komme af S-toget inden for det seneste år.

3.5 IC/Lyntog

Påstigning

Blandt de deltagere i undersøgelsen, der benytter IC/Lyntog mindst 1 gang om måneden, angiver cirka 24 %, at de en eller flere gange om året oplever ikke at kunne komme med IC/Lyntoget, selv om de er klar til at stige på. Se Figur 15. De fleste af disse (19 %) oplever det kun en gang i kvartalet eller sjældnere, men godt 1 % oplever det mindst 1 gang om ugen.

Figur 15 - Inden for det seneste år, hvor ofte har du oplevet ikke at kunne komme med IC/Lyntoget, selv om du stod på stationen og var klar til at stige på?



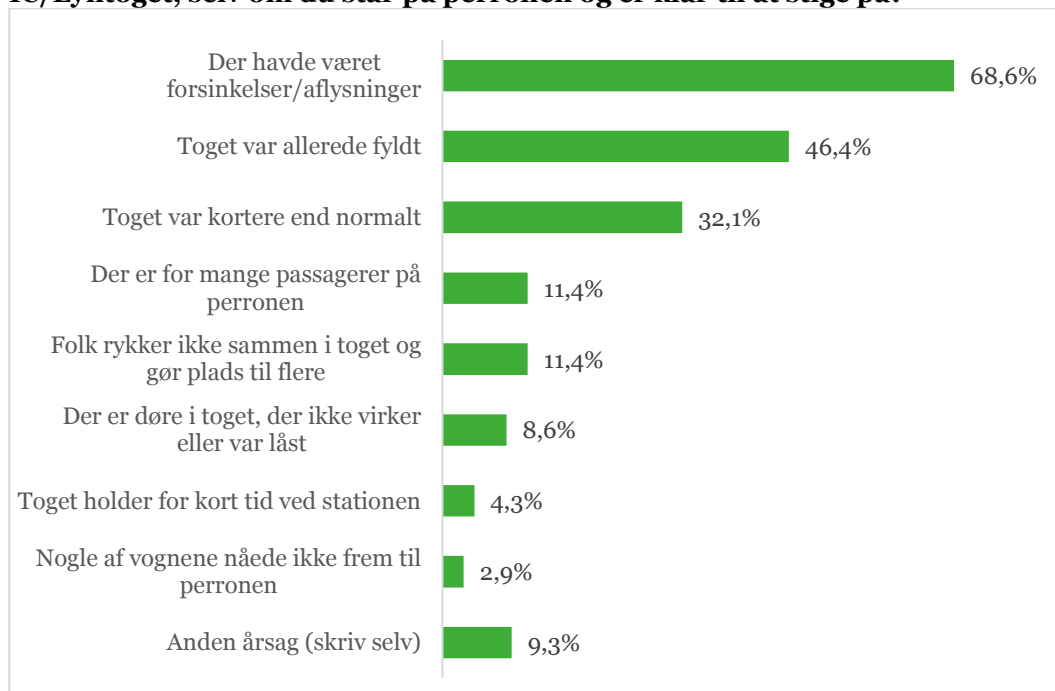
Kilde: Passagerpulsens Passagerpanel. Base: 580 passagerer, der benytter IC/Lyntog mindst en gang hver måned.

Årsagerne til, at nogle passagerer oplever ikke at kunne komme med IC/Lyntoget, selv om de er klar til at stige på, er ret entydige. Se Figur 16. Det drejer sig oftest om, at der har været forudgående forsinkelser eller aflysninger (69 % angiver dette som en normal årsag), og at toget allerede var helt fyldt, så de ikke kunne komme med. 46 % angiver denne årsag. Det skal i den sammenhæng tilføjes, at IC/Lyntogene jo i en række tilfælde egentlig fungerer som regionaltoget. Det gælder for eksempel på Øst- og Nordjyske strækninger og på strækningen fra Korsør ind mod København.

Der er også en del (32 %), der angiver, at toget var kortere end normalt, hvilket selvfølgelig medvirker til, at toget hurtigere bliver overfyldt.

De øvrige årsager, som anføres for S-tog og Metro, for eksempel aflåste døre og at medpassagererne ikke giver plads, er af mindre betydning på IC- og Lyntog strækningerne.

Figur 16 - Hvad er normalt årsagen til, at du ikke kan komme med IC/Lyntoget, selv om du står på perronen og er klar til at stige på?



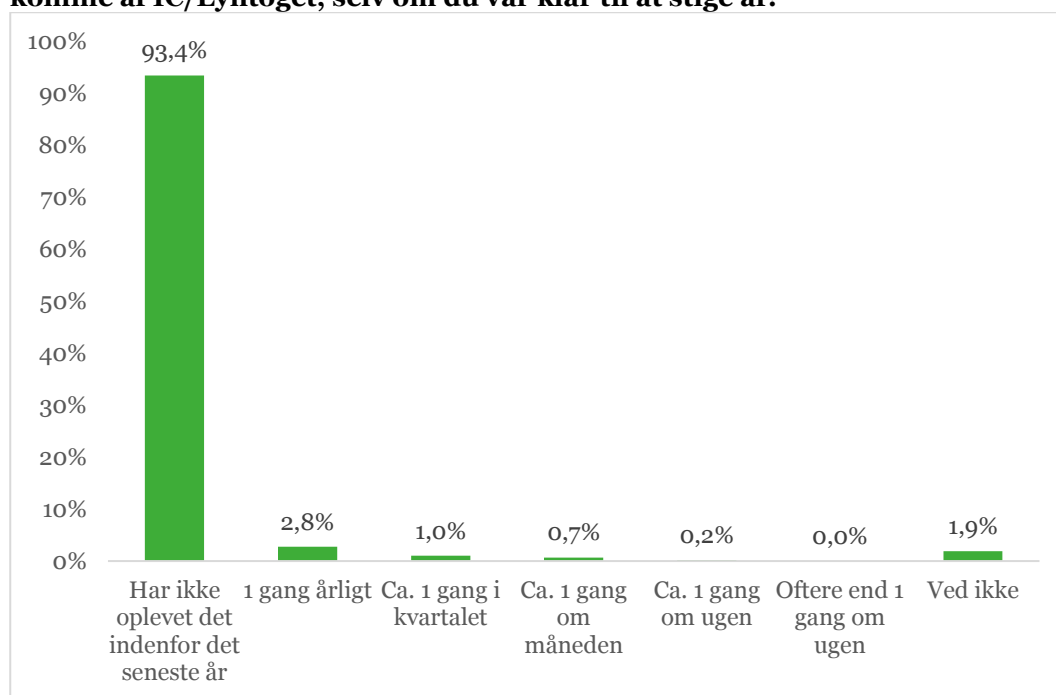
Kilde: Passagerpulsens Passagerpanel. Base: 140 passagerer, der har oplevet ikke at kunne komme med IC/Lyntoget inden for det seneste år.

Afstigning

En del passagerer oplever også fra tid til anden problemer med at komme af IC/Lyntoget igen. Som det fremgår af Figur 17, er der godt 93 %, der med sikkerhed kan sige, at de ikke har oplevet dette problem inden for det seneste år og næsten ingen, der oplever det ofte.

Som for de øvrige transportmidler gælder det også hér, at det tilsyneladende ikke umiddelbart er noget stort problem, men afhængigt af formålet med deres rejse og eventuelle videre forbindelser fra det planlagte afstigningssted, kan en sådan situation godt betyde, at der for de ramte passagerer bliver væsentlige konsekvenser og forsinkelser. Foruden selvfølgelig den frustration og usikkerhed, det kan medføre at køre for langt og skulle finde et andet tog tilbage – eller en alternativ transport, afhængigt af afstanden. Og potentielt at skulle købe en ny billet.

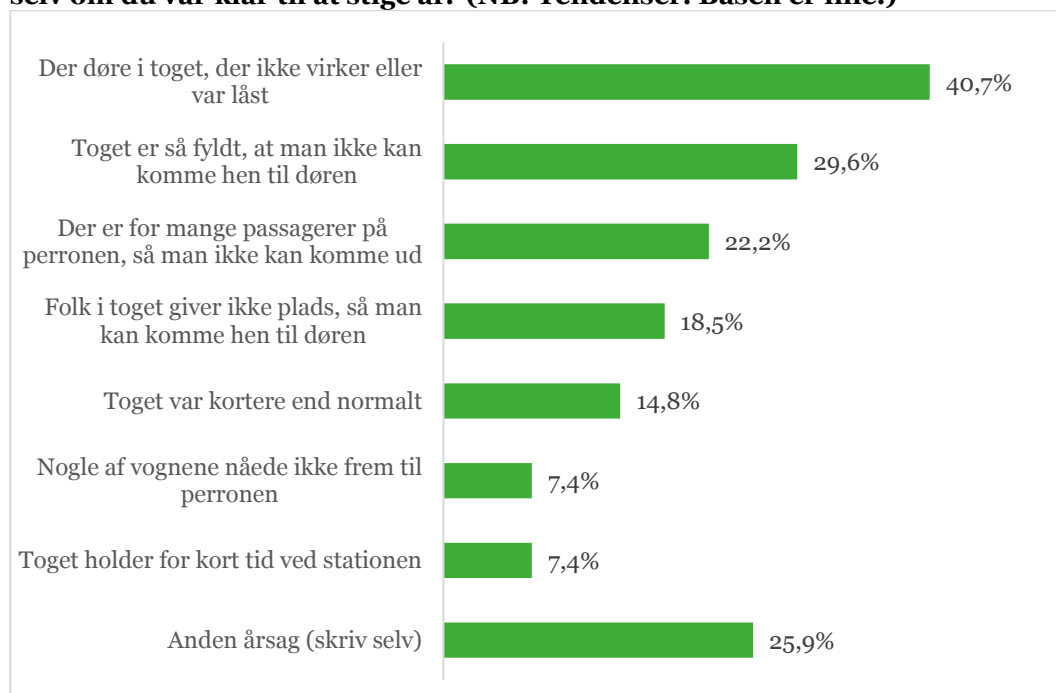
Figur 17 - Inden for det seneste år, hvor ofte har du oplevet ikke at kunne komme af IC/Lyntoget, selv om du var klar til at stige af?



Kilde: Passagerpulsens Passagerpanel. Base: 580 passagerer, der benytter IC/Lyntog mindst en gang hver måned.

Årsagerne til, at nogle passagerer oplever problemer med at komme af IC/Lyntoget, kan vi desværre ikke sige noget sikkert om. Dertil er der for få af svarpersonerne, der har disse oplevelser. Tendenserne ligner dog dem, vi har set på de andre transportformer: Døre, der ikke virker, overfyldte tog, mange passagerer på perronen og medpassagerer, der ikke vil give plads.

Figur 18 - Hvad er normalt årsagen til, at du ikke kan komme af IC/Lyntoget, selv om du var klar til at stige af? (NB! Tendenser. Basen er lille.)



NB! LILLE BASE.

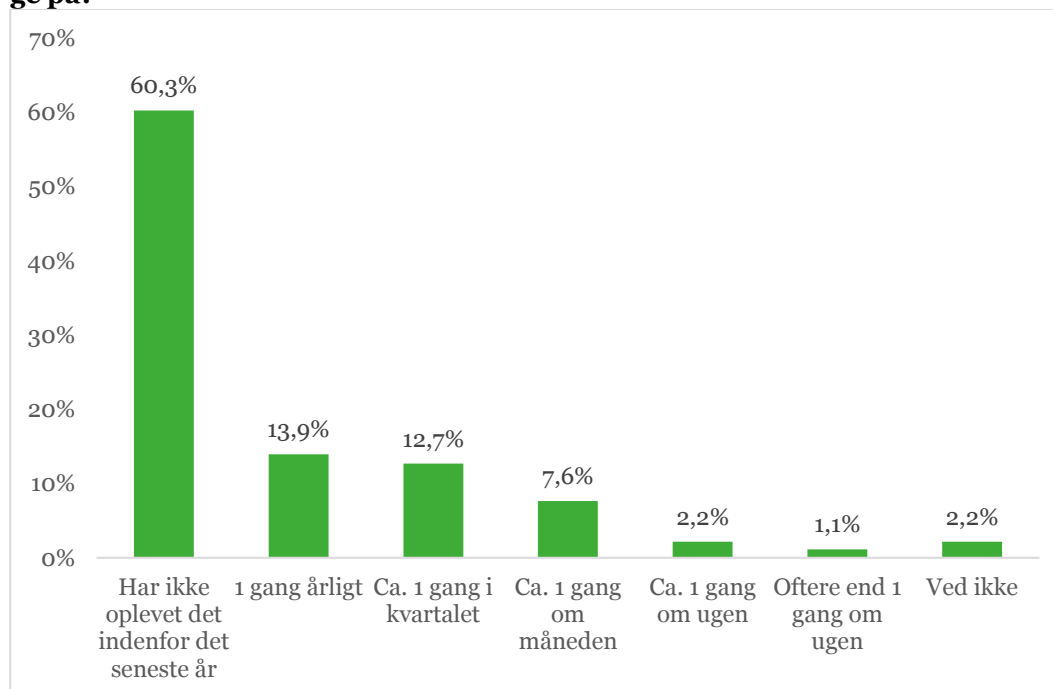
Kilde: Passagerpulsens Passagerpanel. Base: 27 passagerer, der har oplevet ikke at kunne komme af IC/Lyntoget inden for det seneste år.

3.6 Regionaltog

Påstigning

Blandt de deltagere i undersøgelsen, der benytter regionaltog mindst 1 gang om måneden, angiver ca. 37 %, at de en eller flere gange om året oplever ikke at kunne komme med regionaltog, selv om de er klar til at stige på. Se Figur 19. De fleste af disse (27 %) oplever det kun en gang i kvartalet eller sjældnere, men godt 3 % oplever det mindst 1 gang om ugen.

Figur 19 - Inden for det seneste år, hvor ofte har du oplevet ikke at kunne komme med Regionaltoget, selv om du stod på stationen og var klar til at stige på?



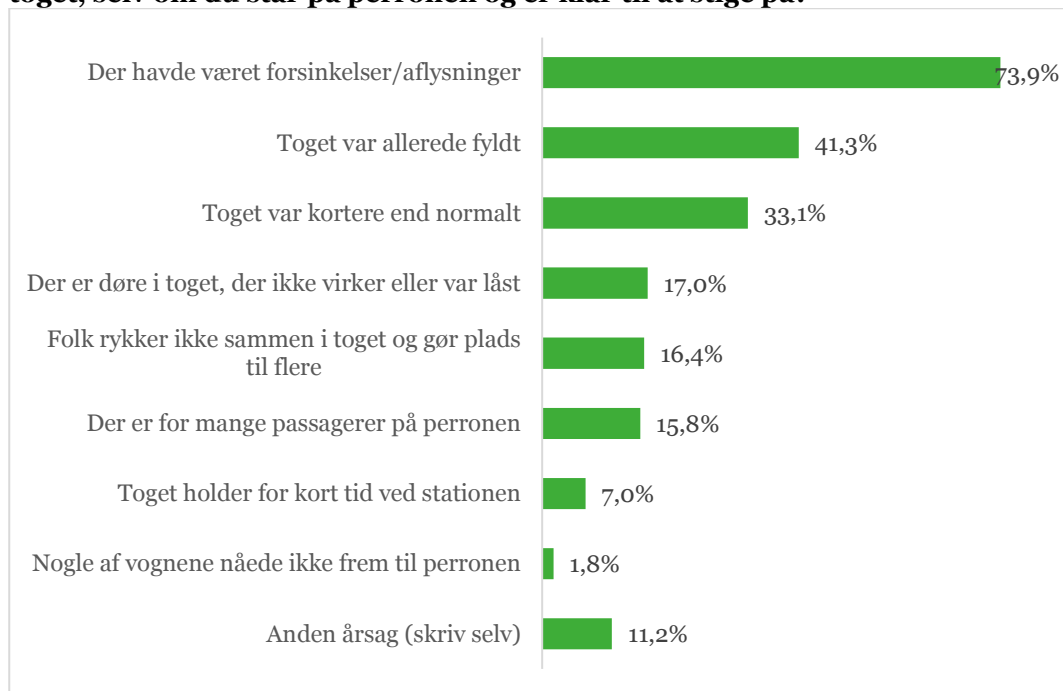
Kilde: Passagerpulsens Passagerpanel. Base: 876 passagerer, der benytter regionaltog mindst en gang hver måned.

Som det er tilfældet med IC/Lyntoget, er forudgående forsinkelser og aflysninger en væsentlig faktor, når passagerer oplever ikke at kunne komme med regionaltoget, selv om de er klar til at stige på. 74 % svarer, at dette er en normal årsag. Se Figur 20.

41 % oplever, at det er overfyldte tog, der er årsagen og 33 %, at det er tog, der er kortere end normalt. Vi må antage, at der i mange tilfælde er en sammenhæng mellem disse årsager, idet togene ofte er overfyldte på grund af forsinkelser og/eller nedformede tog.

De passagerer på regionaltogene, der oplever ikke at kunne komme med, svarer desuden, at der kan være problemer med aflåste/defekte døre (17 % anfører dette), medpassagerer, der ikke rykker sammen og giver plads (16 %) og at der er for mange passagerer, der ønsker at komme med (16 %). Det sidste hænger nok sammen med, at togene er overfyldt.

Figur 20 - Hvad er normalt årsagen til, at du ikke kan komme med Regionaltoget, selv om du står på perronen og er klar til at stige på?



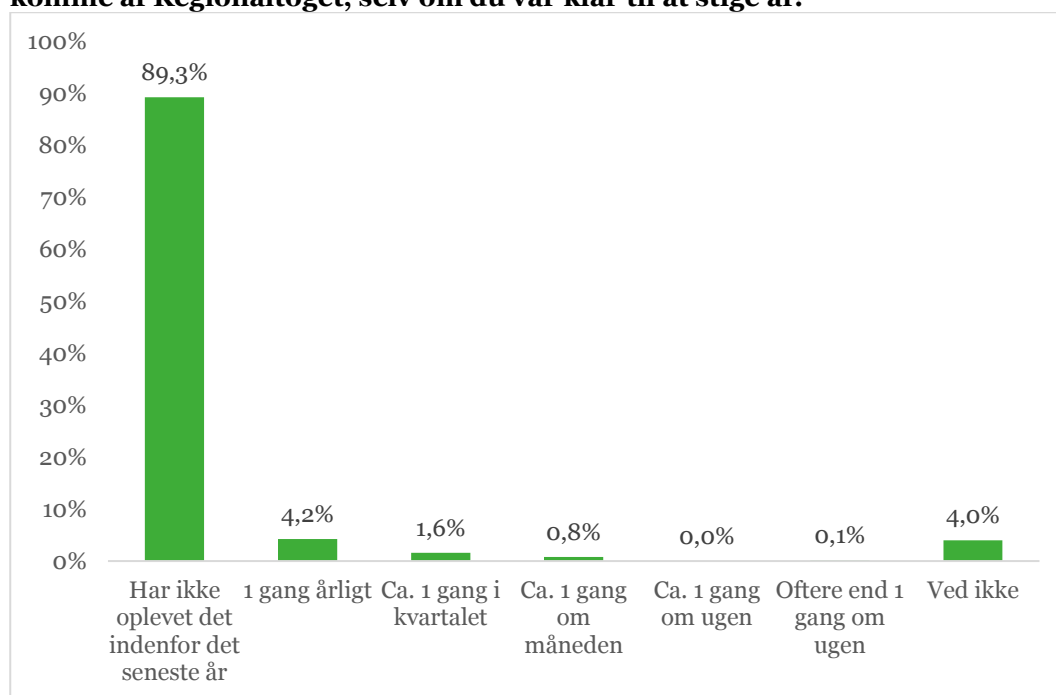
Kilde: Passagerpulsens Passagerpanel. Base: 329 passagerer, der har oplevet ikke at kunne komme med Regionaltoget inden for det seneste år.

Afstigning

En del passagerer oplever også fra tid til anden problemer med at komme af regionaltoget igen. Som det fremgår af Figur 21, er der godt 89 %, der med sikkerhed kan sige, at de ikke har oplevet dette problem indenfor det seneste år og næsten ingen, der oplever det ofte.

Som for de øvrige transportmidler gælder det også hér, at det tilsyneladende ikke umiddelbart er noget stort problem, men afhængigt af formålet med deres rejse og eventuelle videre forbindelser fra det planlagte afstigningssted, kan en sådan situation godt betyde, at der for de ramte passagerer bliver væsentlige konsekvenser og forsinkelser. Foruden selvfølgelig den frustration og usikkerhed det kan medføre at køre for langt og skulle finde et andet tog tilbage – eller en alternativ transport, afhængigt af afstanden. Og potentielt at skulle købe en ny billet.

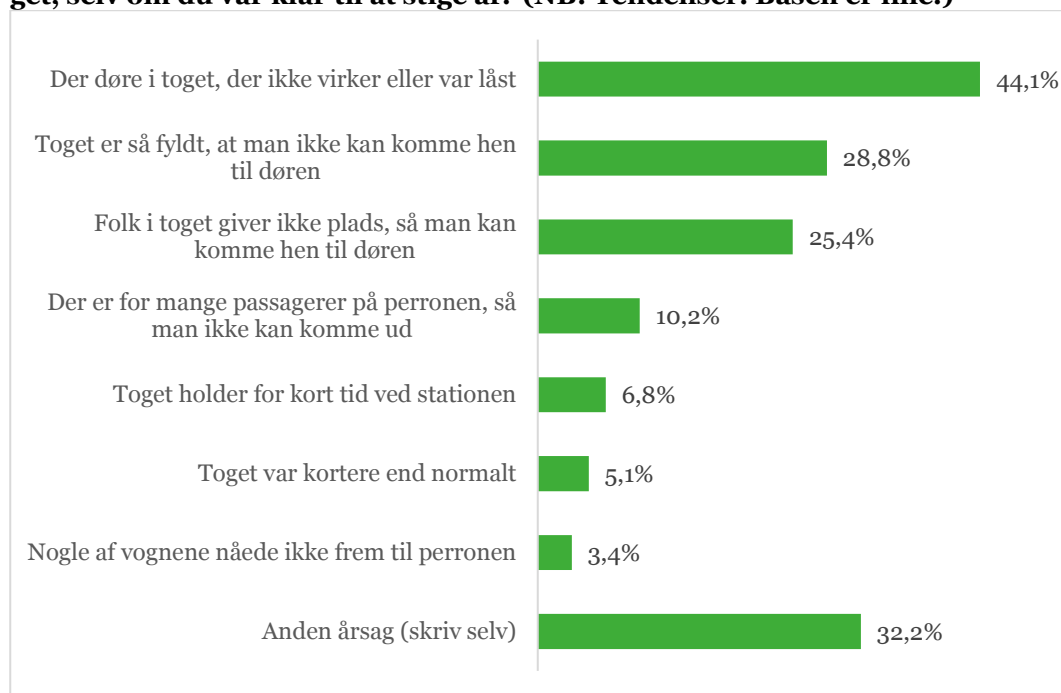
Figur 21 - Inden for det seneste år, hvor ofte har du oplevet ikke at kunne komme af Regionaltoget, selv om du var klar til at stige af?



Kilde: Passagerpulsens Passagerpanel. Base: 876 passagerer, der benytter regional mindst en gang hver måned.

Som det er tilfældet vedrørende IC/Lyntoget, kan vi desværre heller ikke sige noget sikkert om årsagerne til, at nogle passagerer oplever problemer med at komme af regionaltoget. Dertil er der for få af svarpersonerne, der har disse oplevelser. Tendenserne ligner dog dem, vi har set på de andre transportformer: Døre, der ikke virker, overfyldte tog, medpassagerer, der ikke vil give plads og mange passagerer på perronen.

Figur 22 - Hvad er normalt årsagen til, at du ikke kan komme af Regionaltoget, selv om du var klar til at stige af? (NB! Tendenser. Basen er lille.)



NB! LILLE BASE.

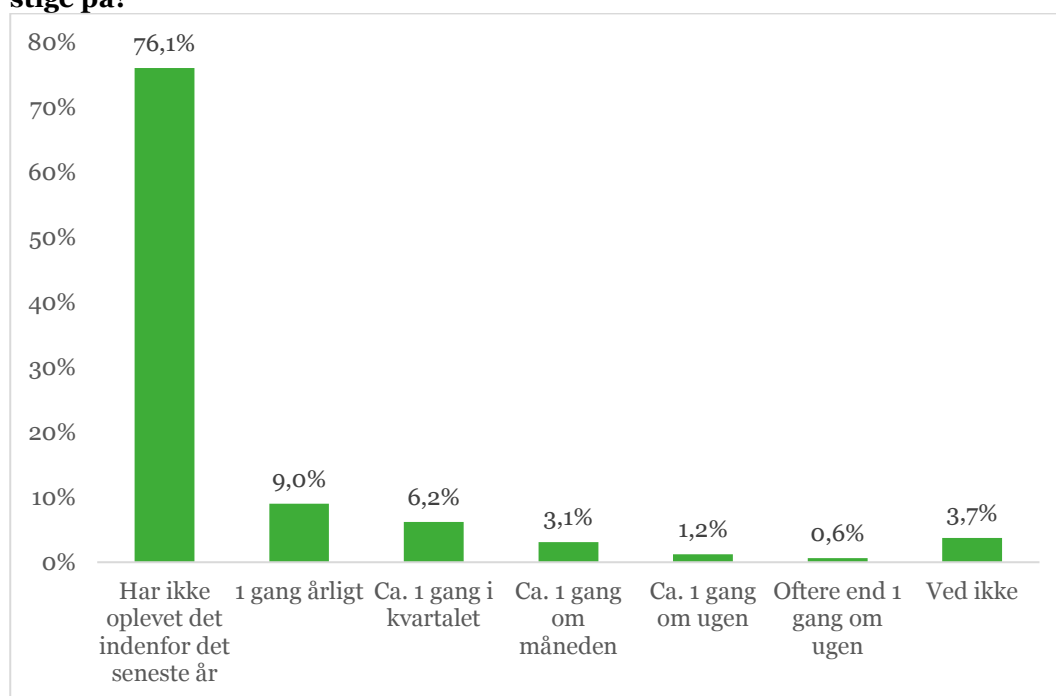
Kilde: Passagerpulsens Passagerpanel. Base: 59 passagerer, der har oplevet ikke at kunne komme af Regionaltoget inden for det seneste år.

3.7 Lokalbanetog

Påstigning

Blandt de deltagere i undersøgelsen, der benytter lokalbanetog mindst 1 gang om måneden, angiver ca. 20 %, at de en eller flere gange om året oplever ikke at kunne komme med IC/Lyntoget, selv om de er klar til at stige på. Se Figur 23. De fleste af disse (15 %) oplever det kun en gang i kvartalet eller sjældnere, men knap 2 % oplever det mindst 1 gang om ugen.

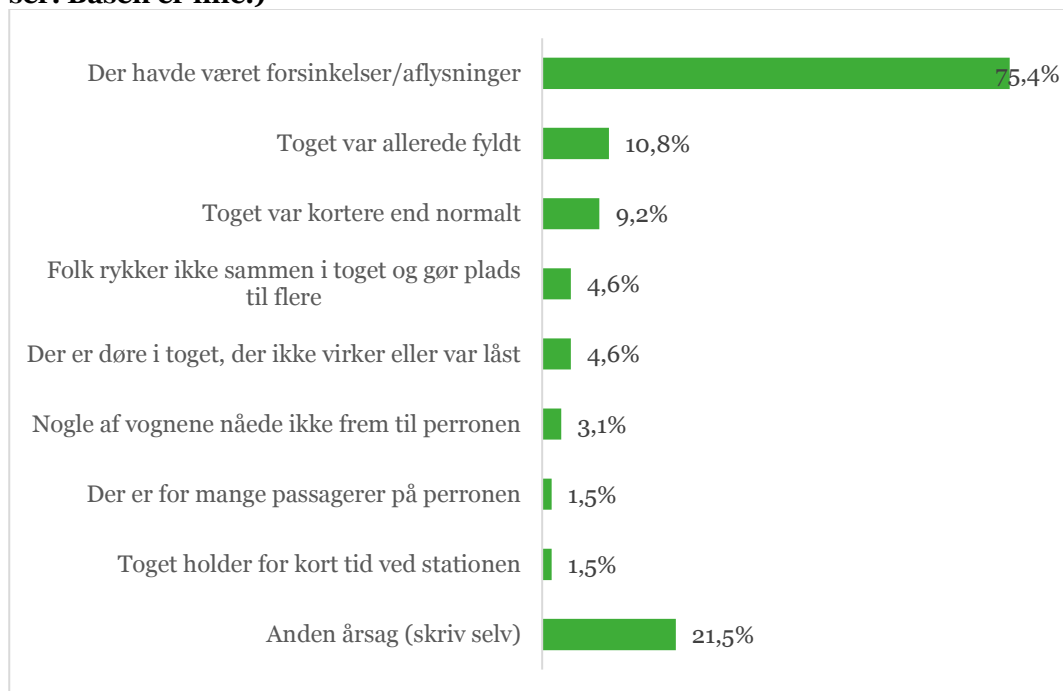
Figur 23 - Inden for det seneste år, hvor ofte har du oplevet ikke at kunne komme med Lokalbanetoget, selv om du stod på stationen og var klar til at stige på?



Kilde: Passagerpulsens Passagerpanel. Base: 322 passagerer, der benytter lokalbaner mindst en gang hver måned.

Årsagerne til, at nogle passager fra tid til anden oplever ikke at kunne komme med lokalbanetoget, ligner langt hen ad vejen dem, vi ser for de andre togtyper. Dog sker det ikke så ofte, og derfor har vi få besvarelser for lokalbanetogene, så vi må betragte det som tendenser. Langt flest angiver, at forudgående forsinkelser og aflysninger (og afledte effekter heraf) er årsagen til, at de ikke kan komme med. Se Figur 24.

Figur 24 - Hvad er normalt årsagen til, at du ikke kan komme med Lokalbanetoget, selv om du står på perronen og er klar til at stige på? (NB! Tendenser. Basen er lille.)



NB! LILLE BASE.

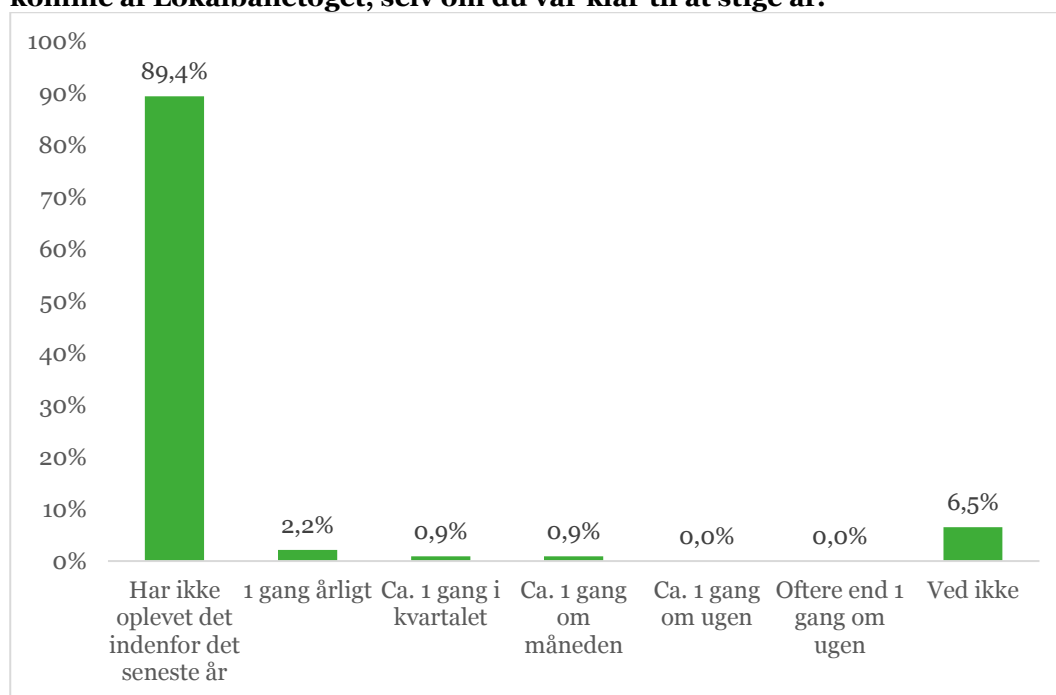
Kilde: Passagerpulsens Passagerpanel. Base: 65 passagerer, der har oplevet ikke at kunne komme med Lokalbanetoget inden for det seneste år.

Afstigning

En del passagerer oplever også fra tid til anden problemer med at komme af lokalbanetoget igen. Som det fremgår af Figur 25, er der godt 89 %, der med sikkerhed kan sige, at de ikke har oplevet dette problem indenfor det seneste år og næsten ingen, der oplever det ofte.

Som for de øvrige transportmidler gælder det også hér, at det tilsyneladende ikke umiddelbart er noget stort problem, men afhængigt af formålet med deres rejse og eventuelle videre forbindelser fra det planlagte afstigningssted, kan en sådan situation godt betyde, at der for de ramte passagerer bliver væsentlige konsekvenser og forsinkelser. Foruden selvfølgelig den frustration og usikkerhed det kan medføre at køre for langt og skulle finde et anden tog tilbage – eller en alternativ transport, afhængigt af afstanden. Og potentielt at skulle købe en ny billet.

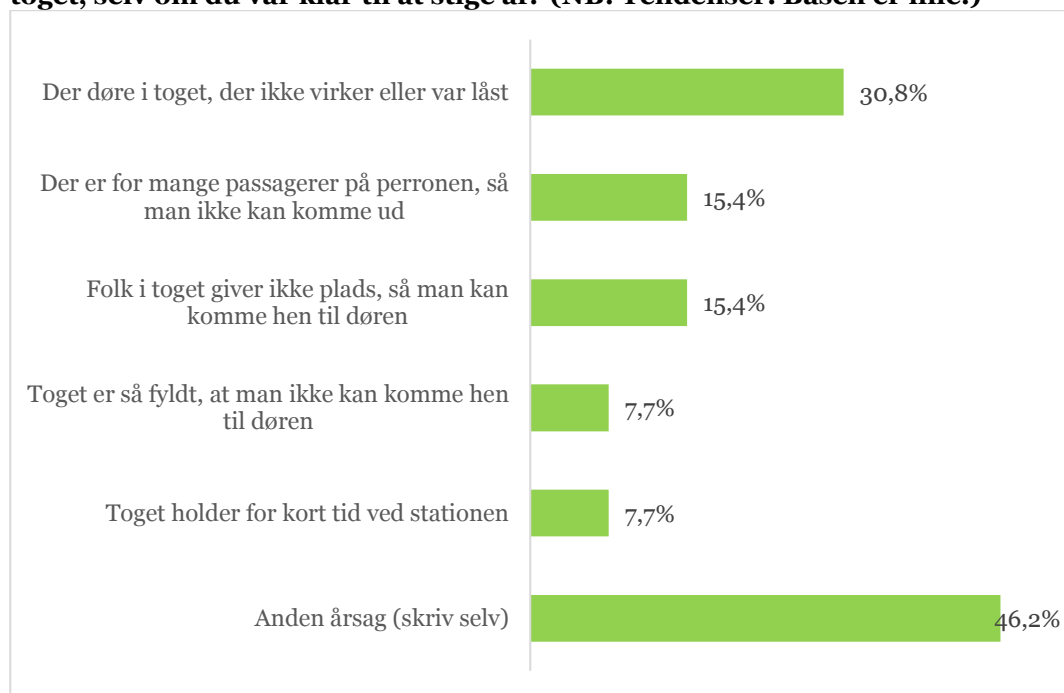
Figur 25 - Inden for det seneste år, hvor ofte har du oplevet ikke at kunne komme af Lokalbaneltoget, selv om du var klar til at stige af?



Kilde: Passagerpulsens Passagerpanel. Base: 322 passagerer, der benytter lokalbaner mindst en gang hver måned.

Som det er tilfældet vedrørende de andre fjern- og regionaltogetyper, kan vi desværre heller ikke sige noget sikkert om årsagerne til, at nogle passagerer oplever problemer med at komme af regionaltoget. Dertil er der for få af svarpersonerne, der har disse oplevelser. Tendenserne ligner dog dem, vi har set på de andre transportformer: Døre, der ikke virker, overfyldte tog, medpassagerer, der ikke vil give plads og mange passagerer på perronen.

Figur 26 - Hvad er normalt årsagen til, at du ikke kan komme af Lokalbane-toget, selv om du var klar til at stige af? (NB! Tendenser. Basen er lille.)



NB! MEGET LILLE BASE.

Kilde: Passagerpulsens Passagerpanel. Base: 13 passagerer, der har oplevet ikke at kunne komme af Lokalbane-toget inden for det seneste år

4. Om undersøgelsen

Dataindsamlingen til denne rapport er gennemført ved hjælp af online spørgeskemaer på Passagerpulsens Passagerpanel.

Passagerpanelet er rekrutteret blandt brugere af kollektiv transport i hele Danmark. Passagerpanelets medlemmer har en højere gennemsnitlig brug af kollektiv transport end i landet som helhed. Da panelet er web-baseret, har det desuden en lavere forekomst af ikke-digitale brugere, end man finder i kollektiv transport generelt.

Fakta

Data er indsamlet: 25. juni – 30. juli 2018.

Målgruppe: Passagerer, der rejser med kollektiv transport i Danmark mindst 1 gang om måneden.

Spørgeskema er udsendt til et udsnit af Passagerpanelet panelmedlemmer.

I forbindelse med besvarelsen er de personer, der ikke passer i målgruppen, blevet sorteret fra.

Udsendte invitationer: 8.349

Opnåede besvarelser brutto: 2.351

Svarprocent: 28,2 %

Frasorteret fordi de ikke havde besvaret alle spørgsmål: 45

Frasorteret fordi de ikke passede i målgruppen (rejsefrekvens): 13

Nettostikprøve: 2.293

Data anvendes uvejet i undersøgelsen.

Kvalitetssikring af data

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

4.1 Om deltagerne i undersøgelsen

Tabel 1 - Køn

	Respondenter	Procent
Mand	990	43,2%
Kvinde	1303	56,8%
I alt	2293	100,0%

Tabel 2 - Region

	Respondenter	Procent
Hovedstaden	1303	56,8%
Sjælland	379	16,5%
Syddanmark	267	11,6%
Midtjylland	256	11,2%
Nordjylland	88	3,8%
I alt	2293	100,0%

Tabel 3 - Rejsefrekvens med kollektiv transport

	Respondenter	Procent
5-7 dage om ugen	965	42,1%
3-4 dage om ugen	517	22,5%
1-2 dage om ugen	418	18,2%
1-3 gange om måneden	361	15,7%
1-2 dage i kvartalet	22	1,0%
Ca. 1 dag hvert halve år	3	0,1%
Ca. en dag om året	2	0,1%
Sjældnere	2	0,1%
Aldrig	3	0,1%
I alt	2293	100,0%

Tabel 4 - Hvilke transportmidler benyttes mindst 1 gang om måneden?

	Respondenter	Procent
Bus	1491	65,9%
Metro	977	43,2%
S-tog	1336	59,1%
Lokalbane	322	14,2%
Regionaltog	876	38,7%
InterCitytog, Lyntog og lignende	580	25,7%
I alt	2261	100,0%

5. Om Passagerpulsen

Kort om Passagerpulsen

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

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

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

Tidligere undersøgelser

- Driftsforstyrrelser i Metroen (august 2018)
- Ansvar for og årsager til togforsinkelser (august 2018)
- Ældre passagerers ønsker og behov for faciliteter ved stationer og i tog/metro, juli 2018
- Ældre passagerers ønsker og behov for faciliteter ved busstoppesteder og i busser, juli 2018
- Passagerernes oplevelser med sporarbejder på rejsen (juni 2018)
- Udviklingen i togpasagerers tilfredshed i Danmark og UK (juni 2018)
- 5. Nationale Passagertilfredshedsundersøgelse (tog) (juni 2018)
- Passagerernes brug af og tilfredshed med rejsekortet (maj 2018)
- Passagerernes brug af andre billettyper end rejsekort (april 2018)
- Passagerernes oplevelse af sammenhæng i køreplaner (februar 2018)
- 4. Nationale Passagertilfredshedsundersøgelse (tog) (december 2017)
- Buspassagerers rettigheder ved forsinkelser (oktober 2017)
- Punktlighed for tog og metro (oktober 2017)
- Rettidighed for busser (september 2017)
- Notat: S-togpassagerernes oplevelse af arbejdet med nye signaler på Nordbanen (september 2017)

Redaktion

Analyseansvarlig: Lars Wiinblad

Analysemedarbejder: Anders Albrechtsen

Studertermedarbejder: Casper Frøkjær Iuul

Politisk medarbejder: Rasmus Markussen

Kommunikationsmedarbejder: Astrid Grunert Rantorp

Ansvarshavende redaktør: Laura Kirch Kirkegaard

Foto: Getty Images

Passagerpulsen hos Forbrugerrådet Tænk

Fiolstræde 17B

Postboks 2188

1017 København K

Tlf.: +45 77 41 77 41

Mail: passagerpulsen@fbr.dk

Web: passagerpulsen.taenk.dk



Farum

DSB

1650/1400 V Elanville