



Passagerernes oplevelse af Takst Sjælland- reformen

September 2017

Forbrugerrådet
Tænk
Passagerpuls

Indhold

1.	Baggrund og formål	3
2.	Metode og resumé	4
2.1	Resumé	4
3.	Passagerpulsens anbefalinger	6
4.	Resultater	8
4.1	Kendskab til Takst Sjælland	8
4.2	Lever Takst Sjælland op til formålet?	10
4.3	Oplevelsen af fleksibilitet	12
4.4	Oplevelsen af forståeligheden	13
4.5	Den generelle oplevelse af priserne	15
4.6	Oplevelsen af priserne på egne rejser	17
5.	Om undersøgelsen	19
5.1	Om deltagerne i undersøgelsen	20
5.2	Spørgeskema	22
6.	Om Passagerpulsen	25

1. Baggrund og formål

15. januar 2017 indførte trafikskaberne på Sjælland en stor takstreform kaldet Takst Sjælland.

Efter opfordring fra Rigsrevisionen og Transport- og Bygningsministeriet besluttede trafikskaberne på Sjælland (Movia, DSB og Metro) at lave en gennemgribende reform af taksterne i den kollektive trafik på Sjælland, det vil sige Region Sjælland og Region Hovedstaden.

Tidligere var der forskellige regler afhængigt af, hvor på Sjælland passagerne rejste. Movia havde tre forskellige takstsystemer og DSB et fjerde takstsystem for rejser, der krydsede en eller flere takstgrænser. Det skabte forvirring blandt passagererne og gav anledning til kreative billetkøb. For eksempel kunne det i nogle tilfælde betale sig at købe en billet til en længere rejse, end man egentlig skulle på. I andre tilfælde var det uklart, hvilken form for billet eller kort, der gav den billigste pris.

Takst Sjælland indebar helt overordnet, at Sjælland, Lolland, Falster og Møn fra 15. januar 2017 blev ét stort pendlerområde med ens rejseregler. Passagerne kan nu regne med, at rejsekortet altid er den billigste billetløsning, med mindre de rejser mere end 26 gange på en måned på samme strækning eller i samme zoner. I så fald vil det billigste være at købe et periodekort. Den viden har passagererne i den kollektive trafik ikke haft tidligere.

Ifølge beregninger foretaget af Incentive for trafikskaberne ville 96 % af alle rejser på Sjælland stort set ikke blive berørt af takstharmoniseringen. De resterende 4 % af rejserne ville imidlertid blive berørt af takstharmoniseringen med prisstigninger på over 5 %. Det var altså beslutningsgrundlaget for reformen.

En af konsekvenserne af reformen var, at princippet om alle-zoner blev afskaffet i det gamle takstområde Hovedstaden og i det gamle takstområde Vest, og der blev indført flere zoner i det gamle takstområde Syd. En anden konsekvens er, at passagerer med pendlerkort har mulighed for at få ekstra zoner til samme pris, hvis de vælger andre destinationer, end de egentlig skal rejse til og fra. For eksempel koster et periodekort til strækningen Helsingør-København H (20 zoner) 1.490 kroner om måneden. Køber man til gengæld periodekortet til Helsingør-Risø får man 46 zoner til samme pris, det vil sige 26 ekstra zoner man kan rejse inden for uden ekstra betaling.

Efter implementeringen af Takst Sjælland har der været skrevet og talt meget om konsekvenserne for passagererne ikke mindst på de sociale medier. For eksempel har passagererne selv oprettet grupper på Facebook med henblik på at guide hinanden til at finde de bedste billetløsninger efter takstharmoniseringen.

Formålet med denne undersøgelse er at afdække, hvordan brugerne af kollektiv transport på Sjælland, nu hvor der er gået mere end 1/2 år efter implementeringen, oplever de ændringer Takst Sjælland har medført, med udgangspunkt i de formål trafikskaberne i sin tid opsatte for Takst Sjælland.

2. Metode og resumé

For at belyse passagerernes oplevelse af den kollektive transport efter implementeringen af Takst Sjælland har Passagerpuls bedt Norstat om at gennemføre en webbaseret befolkningsundersøgelse på Sjælland i september 2017.

For at sikre et tilstrækkeligt antal besvarelser fra såvel Region Hovedstaden (minus Bornholm) som Region Sjælland blev det besluttet at lave en disproportional stikprøve, således at der blev opnået 400 besvarelser fra målgruppen for hver region.

For at sikre at svarpersonerne havde haft mulighed for at stifte bekendtskab med de nye pris- og zoneprincipper i Takst Sjælland besluttede vi, at målgruppen for undersøgelsen skulle være personer, der bruger kollektiv transport minimum 1 gang i kvartalet (i det følgende kaldet brugerne).

Passagerpuls besluttede desuden at supplere befolkningsundersøgelsen med en tilsvarende undersøgelse gennemført i Passagerpulsens eget webpanel Passagerpanelet. Passagerpanelet kan nemlig give et bedre indblik i, hvordan de højfrekvente brugere af den kollektive transport oplever Takst Sjælland, da den gruppe er godt repræsenteret i panelet. Det er ikke i samme omfang tilfældet i et befolkningspanel.

Resultaterne fra Passagerpanelet er inkluderet i rapporten for at perspektivere hovedresultaterne fra Norstats undersøgelse og for at give en større base for forståelse af resultaterne.

Spørgeskemaet til undersøgelsen fremgår af afsnit 5.2. Indledningsvis introducerede vi Takst Sjælland og tidspunktet for implementeringen (15. januar 2017).

Efter spørgsmål om kendskab til Takst Sjælland blev alle deltagere i undersøgelsen bedt om at tage stilling til en række forandringer, uanset om de havde hørt om begrebet 'Takst Sjælland' før eller ej. Spørgsmålene blev stillet relativt, med denne ordlyd: "efter indførelsen af Takst Sjælland, i forhold til før indførelsen". Fremgangsmåden blev valgt, for også at give dem, der ikke mente at have hørt om Takst Sjælland før, mulighed for at give udtryk for deres oplevelse af situationen i 2017 sammenlignet med 2016. Det giver en lille risiko for, at brugerne udtrykker deres generelle holdninger, ved besvarelsen af spørgsmålene, men vi mener, at fremgangsmåden er forsvarlig, idet brugerne specifikt er blevet bedt om at sammenligne med deres oplevelse af situationen tidligere.

2.1 Resumé

Nedenstående resultater er fra befolkningsundersøgelsen, hvor brugerne af kollektiv transport er blevet spurgt:

Generelt:

Besvarelserne er præget af, at mange ikke har hørt om Takst Sjælland og svarer 'ved ikke' til spørgsmålene om deres oplevelse af Takst Sjælland. Dette kan være tegn på, at de endnu ikke har (tilstrækkeligt mange) erfaringer med Takst Sjælland, eller at de ikke oplever at blive påvirket af ændringerne, hvilket i så fald må betyde, at reformen for deres vedkommende nok ikke har haft nogen negativ effekt. I resultatgennemgangen har vi fokus på de positive og negative oplevelser. Hovedparten lader dog til at være uberørte.

Kendskabet til Takst Sjælland er lavt:

67 % mener ikke, at have hørt om Takst Sjælland før, og kun 9 % kender Takst Sjælland "noget", "meget" eller "særdeles godt". Det skal bemærkes, at

navnet 'Takst Sjælland' er blevet anvendt af selskaberne i omtale af takstreformen. Blandt andet på hjemmesider og i brochurer.

Oplevelsen af, om Takst Sjælland har levet op til formålene, er blandede:

11 % synes, at Takst Sjælland lever "godt" eller "meget godt" op til formålene.
13 % synes, at målopfyldelsen er "dårlig" eller "meget dårlig".

Der er altså en lille overvægt af brugere, der har en negativ oplevelse, men de fleste har, som det fremgår, ingen, eller en neutral, holdning til spørgsmålet.

Oplevelsen af Takst Sjællands fleksibilitet er blandede:

8 % synes, at Takst Sjælland er "mere" eller "meget mere" fleksibel end den tidligere pris- og zonestruktur.

8 % synes, at Takst Sjælland er "mindre" eller "meget mindre" fleksibel.

Systemet med priser og billetter er sværere at forstå efter indførelsen af Takst Sjælland:

6 % synes, at det er "lettere" eller "meget lettere" end tidligere.

15 % synes, at det er "besværligere" eller "meget besværligere".

Det generelle indtryk af priserne, efter indførelsen af Takst Sjælland, er, at de er højere:

6 % har det indtryk, at priserne er "billigere" eller "meget billigere" end tidligere. 25 % har det indtryk, at de er blevet "dyrere" eller "meget dyrere".

Passagerernes egne oplevelser af priserne, med samme rejseomfang, efter indførelsen af Takst Sjælland, er, at de er højere:

7 % oplever, at priserne er "billigere" eller "meget billigere" end tidligere.

24 % oplever, at de er blevet "dyrere" eller "meget dyrere".

Resultaterne fra Passagerpulsens Passagerpanel underbygger på alle områder ovenstående resultater.

Moviatrafik har, sammen med de øvrige selskaber bag Takst Sjælland, gennemført kundeanalyser.

Først en nulpunktsmåling i november 2016 og derefter en midtvejsmåling i marts 2017. Midtvejsmålingen¹ bekræfter i en vis udstrækning ovennævnte resultater, om end spørgsmålsformuleringerne er lidt anderledes.

Således var andelen, der synes, at Takst Sjælland var en god idé faldet fra 39% i nulpunktsmålingen til 25% i selskabernes midtvejsmåling.

Andelen, der synes, at zonesystemet er enkelt og gennemskueligt, er faldet fra 27% til 23%, og andelen, der synes, at priserne er gennemskuelige, er faldet fra 22% til 18%.

Midtvejsmålingen er selvfølgelig foretaget ret kort efter indførelsen af Takst Sjælland, så det er måske forventeligt, at der blandt passagererne på det tidspunkt endnu var nogen usikkerhed, og de havde nok ikke vænnet sig til det nye system.

Vi er vidende om, at selskaberne i efteråret 2017 fik gennemført en slutmåling, men resultaterne af denne er desværre endnu ikke blevet offentliggjort (ultimo marts 2018), så vi kan ikke sige om disse resultater eventuelt viser et andet resultat end vores måling.

¹ <https://www.moviatrafik.dk/media/6015/dagsorden-til-bestyrelsesmoede-14-september-2017.pdf> (se side 50-52)

3. Passagerpulsens anbefalinger

På trods af megen markedsføring og medieomtale, og aktivitet på blandt andet de sociale medier, er kendskabsniveauet til Takst Sjælland (som begreb) ikke højt blandt passagererne i den kollektive transport på Sjælland. Det kan skyldes mange ting. Vi skal for eksempel forholde os til mange informationer i hverdagen generelt, og så er der mange passagerer, som ikke berøres direkte af ændringerne, og derfor ikke har været opmærksomme på kommunikationen, eller har glemt den, da den ikke havde betydning for dem.

Det betyder, at der vil være en del passagerer, særligt blandt de ikke så frekvente brugere, der i en periode vil blive mødt med ændringer i pris- og billetsystemer, som de ikke var opmærksomme på, er blevet indført. Det stiller krav til selskabernes kommunikation og medarbejdernes konduite, når de møder passagerer, der ikke kender systemerne så godt, som de selv gør. Tænk på, at mennesker er vanedyr. Passagererne har igennem flere årtier brugt et system, og nu skal de vænne sig til et nyt.

Mange af passagererne har endnu ikke et klart indtryk af, hvad Takst Sjælland betyder for dem. Det kan vi se af besvarelserne, hvor over halvdelen af passagererne, til flere af spørgsmålene, svarer ”ved ikke”. Vi vurderer dog ikke, at det har betydning for undersøgelsens konklusioner, da de to delundersøgelser, med tilsammen over 2.400 besvarelser, underbygger hinanden.

Undersøgelsen viser blandt andet, at der er en stor del af passagererne, som synes, at det nye pris- og billetsystem er mere besværligt at forstå end det gamle. Det tager tid at vænne sig til noget nyt, så det er måske meget naturligt, men det understreger samtidig behovet for, at der udvises konduite fra selskabernes og personalets side i en periode efter implementeringen.

Selskaberne estimerede inden implementeringen af Takst Sjælland, at kun 4 % af rejserne ville blive påvirket af højere priser. Resultaterne af denne undersøgelse kan tyde på, at en større andel af brugerne af den kollektive transport oplever, at det er blevet dyrere for dem.

På baggrund af undersøgelsens resultater anbefaler Passagerpulsens:

- At selskaberne bag Takst Sjælland løbende undersøger de økonomiske konsekvenser for passagererne, og offentliggør resultaterne af disse undersøgelser.
- At der sættes et særligt fokus på de unge brugere af kollektiv transport, da de tilsyneladende oplever at være blevet hårdt ramt af prisstigninger. Det er selvsagt uheldigt, hvis det er tilfældet, da det er fremtidens brugere af kollektiv transport.
- At der gennemføres undersøgelser for at belyse, om der er et større frafald af brugere af kollektiv transport i yderområderne af Sjælland, som er blevet hårdest ramt af prisstigninger efter implementeringen af Takst Sjælland. For eksempel Halsnæs, Gilleleje og Stevn.
- At selskaberne bag Takst Sjælland revurderer prisstrukturen eller iværksætter oprettende tiltag, hvis det viser sig, at de økonomiske konsekvenser for passagererne overstiger det forudsatte, nemlig at kun 4% af passagererne ville opleve højere omkostninger.
- At selskaberne bag Takst Sjælland forstærker kommunikationsindsatsen om den nye prisstruktur på Sjælland, og om hvordan passagererne sikrer sig, at de køber den rigtige og billigste rejsehjemmel.

- At selskaberne og personalet udviser udstrakt konduite overfor passagerer, der endnu ikke helt har forstået den nye prisstruktur.
- At passagererne tilbydes en øget kundeservice, såvel telefonisk som personligt, der gør det muligt at få besvaret spørgsmål, hvis der er tvivl om køb af billetter med videre. Sydtrafik har for eksempel genåbnet 4 fysiske salgssteder i forbindelse med implementeringen af rejsekortet.
- At selskaberne bag Takst Sjælland løbende måler på passagerernes oplevelse af prisstrukturen på Sjælland, herunder om den lever op til de hovedmålsætninger, der var, da den blev implementeret, og offentliggør resultaterne af disse undersøgelser

Passagerpuls vil desuden opfordre selskaberne bag Takst Sjælland til at involvere passagererne (så som pendlerrepræsentanter og Passagerpuls) i arbejdet med at monitorere de økonomiske konsekvenser og udviklingen i passagerernes opfattelse af Takst Sjælland.

4. Resultater

Resultaterne af undersøgelsen er af hensyn til overskueligheden opdelt i følgende:

1. Kendskab til Takst Sjælland
2. Oplevelsen af om Takst Sjælland lever op til formålet
3. Oplevelsen af fleksibiliteten
4. Oplevelsen af forståeligheden
5. Oplevelsen af priserne

Ved punkt 3-5 er der spurgt relativt ind til situationen nu i forhold til oplevelsen før gennemførelse af Takst Sjælland.

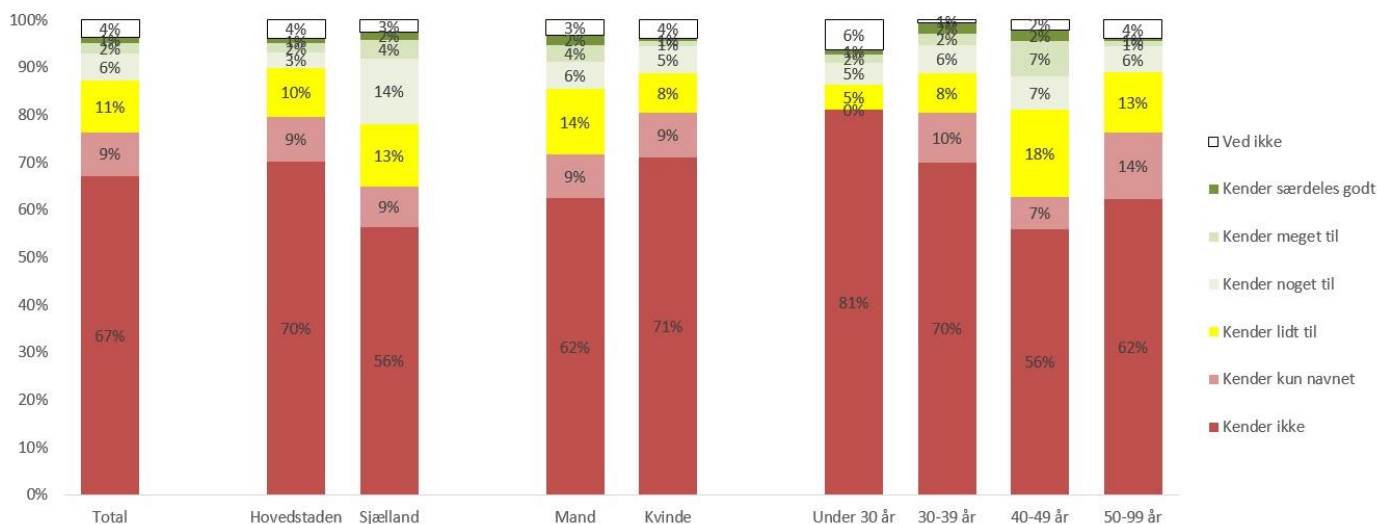
Under hvert område er der gengivet resultater af såvel den befolkningsundersøgelse, Norstat har gennemført for Passagerpuls, som undersøgelsen på Passagerpanelet. Vi fastholder Norstats undersøgelse som hovedresultaterne, da den er baseret på en befolkningsmæssig korrekt vægtning på køn og alder indenfor de to regioner. Passagerpanelet har en overvægt af højfrekvente brugere og kan derfor ikke siges af være repræsentativ for alle brugere af kollektiv transport på Sjælland.

4.1 Kendskab til Takst Sjælland

Kendskabet til Takst Sjælland er lavt på trods af, at der har været sagt og skrevet meget om ændringerne. Når vi tager i betragtning, at målgruppen for undersøgelsen er personer, der benytter kollektiv transport mindst 1 gang i kvartalet, er det overraskende, at 2/3 svarer, at de ikke kender Takst Sjælland. Og selv blandt de passagerer, der mener at have hørt om Takst Sjælland før, er det de færreste, der mener at have et godt kendskab. Blandt alle svarpersoner er det kun 9 %, der kender Takst Sjælland "noget", "meget" eller "særdeles godt". Se figur 1.

Kendskabet til Takst Sjælland er noget højere i Region Sjælland end i Region Hovedstaden – og lidt højere blandt mænd end kvinder. Ser vi på svarpersonernes aldersfordeling, er det blandt de 40-49-årige, at kendskabet er højest. Her er det cirka 16 %, der kender Takst Sjælland "noget", "meget" eller "særdeles godt".

Figur 1 - "Har du hørt om Takst Sjælland før i dag?" kombineret med "Hvor godt vil du sige, at du kender Takst Sjælland?" Total og opdelt på region, køn og alder.



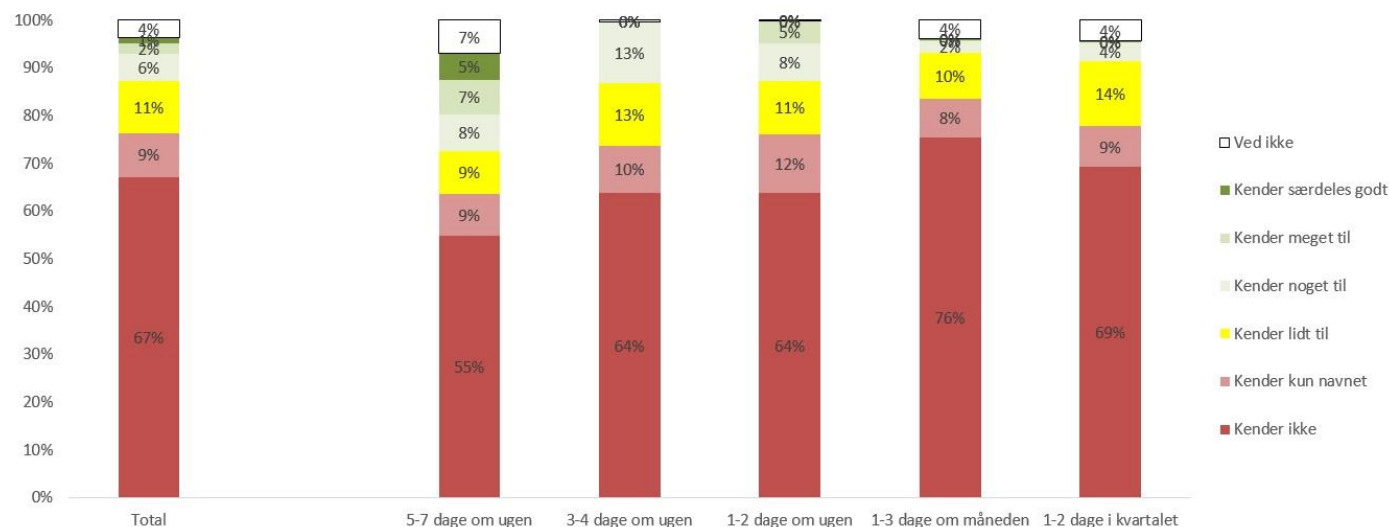
Base: 800. Brugere af kollektiv transport på Sjælland, der kører med bus, tog eller metro min. 1 gang i kvartalet.

Selv blandt passagerer, der ofte rejser med kollektiv transport, er der 55 %, der ikke kender Takst Sjælland. Se figur 2. Det må siges at være overraskende, da indførelsen af Takst Sjælland for mange har betydet ændrede rutiner vedrørende køb af kort og billetter, rabatter mv. Der er dog også i gruppen af passagerer, der benytter kollektiv transport 5-7 dage om ugen 20 %, der kender Takst Sjælland "noget", "meget" eller "særdeles godt".

Passagerernes kendskab til Takst Sjælland falder generelt i takt med et faldende brug af kollektiv transport. Det vil sige, jo færre gange de rejser i kvartalet, des lavere er kendskabet.

Figur 2 - "Har du hørt om Takst Sjælland før i dag?" kombineret med "Hvor godt vil du sige, at du kender Takst Sjælland?"

Total og opdelt på rejsefrekvens



Base: 800. Brugere af kollektiv transport på Sjælland, der kører med bus, tog eller metro min. 1 gang i kvartalet.

"Ved ikke"

Det fremgår ovenfor at en stor gruppe af brugerne – uanset hvor ofte de benytter kollektiv transport – svarer, at de ikke kender Takst Sjælland.

I forbindelse med de følgende spørgsmål om konsekvensen af indførelsen af Takst Sjælland, og om hvordan Takst Sjælland har levet op til målsætningen, er der da også en meget stor del af brugerne af kollektiv transport, der svarer 'ved ikke'. Det tolker vi som at disse brugere ikke føler, at de har tilstrækkeligt kendskab til, eller erfaring med, Takst Sjælland, til at de kan have en holdning til spørgsmålene.

Havde det kun drejet sig om brugere med en lav brugsfrekvens kunne man tænke, at de blot ikke havde gjort sig erfaringer endnu, og at de senere ville kunne tage stilling til spørgsmålene, men det drejer sig (jf. kendskabet i figur 2.2) også om højfrekvente brugere.

I gennemgangen af de følgende spørgsmål ser vi kun på besvarelserne fra de brugere af kollektiv transport på Sjælland, der har taget stilling til spørgsmålene – og som vi derfor antager, har gjort sig erfaringer med Takst Sjælland.

Resultater fra Passagerpanelet:

Også resultaterne fra Passagerpanelet dokumenterer, at der er en stor del af brugerne, der enten ikke kender Takst Sjælland, eller som kun har et meget begrænset kendskab. Se tabel 1.

Tabel 1 - "Har du hørt om Takst Sjælland før i dag?" kombineret med "Hvor godt vil du sige, at du kender Takst Sjælland?"

	Procent
Kender særdeles godt	4%
Kender meget til	7%
Kender noget til	15%
Kender lidt til	20%
Kender kun navnet	10%
Kender ikke	39%
Ved ikke	6%
Total	1.616

Kilde: Passagerpanelet

4.2 Lever Takst Sjælland op til formålet?

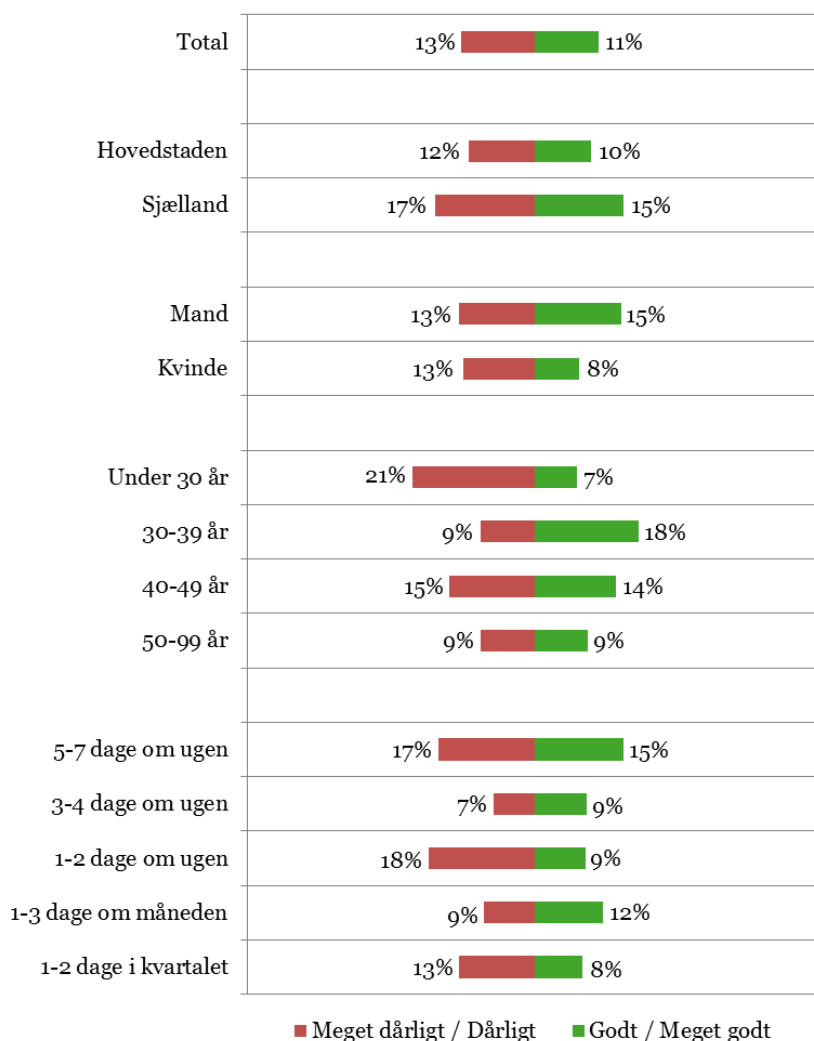
I forbindelse med arbejdet med udviklingen af Takst Sjælland formulerede selskaberne tre hovedformål:

1. at skabe en forenkling af taksterne på Sjælland,
2. at gøre taksterne mere sammenhængende og logiske og
3. at gøre det lettere og mere overskueligt at finde den billigste rejse med bus, tog og metro.

Vi gennemgik formålene for deltagerne i undersøgelsen og spurgte, hvor godt de synes, at Takst Sjælland lever op til de formål.

Af de svarpersoner, der havde en mening, svarede 11 %, at de synes, at Takst Sjælland lever "godt" eller "meget godt" op til formålene, mens 13 % synes, at målopfyldelsen er "dårlig" eller "meget dårlig". Se figur 3. Altså en lille overvægt, der synes, at Takst Sjælland ikke lever op til de tre hovedformål.

Figur 3 - Hvordan synes du overordnet, at Takst Sjælland lever op til disse formål?



Base: 800. Brugere af kollektiv transport på Sjælland, der kører med bus, tog eller metro min. 1 gang i kvartalet. 56% har svaret 'ved ikke'.

Andelen, der synes, at Takst Sjælland lever "godt" eller "meget godt" op til formålene er højest i Region Sjælland (15 %), blandt mænd (15 %) og blandt de 30-39-årige (18 %). I begge regioner, blandt kvinder og særligt blandt de unge, er der en overvægt af brugerne, der synes, at Takst Sjælland opfylder målsætningen dårligt.

Blandt de højfrekvente er der flere af brugere, der synes, at Takst Sjælland opfylder målsætningen dårligt end godt. Det samme gør sig gældende blandt de mellemfrekvente og blandt de lavfrekvente. Holdningen til spørgsmålet afhænger således tilsyneladende ikke af brugernes rejsefrekvens.

Resultater fra Passagerpanelet:

Også resultaterne fra Passagerpanelet dokumenterer, at der er en stor del af brugerne, der ikke har en holdning til, hvordan Takst Sjælland lever op til formålet. Blandt brugerne, der har en mening, er der en overvægt, der synes, at Takst Sjælland lever dårligt op til formålet. Se tabel 2.

Tabel 2 - Hvordan synes du overordnet, at Takst Sjælland lever op til disse formål?

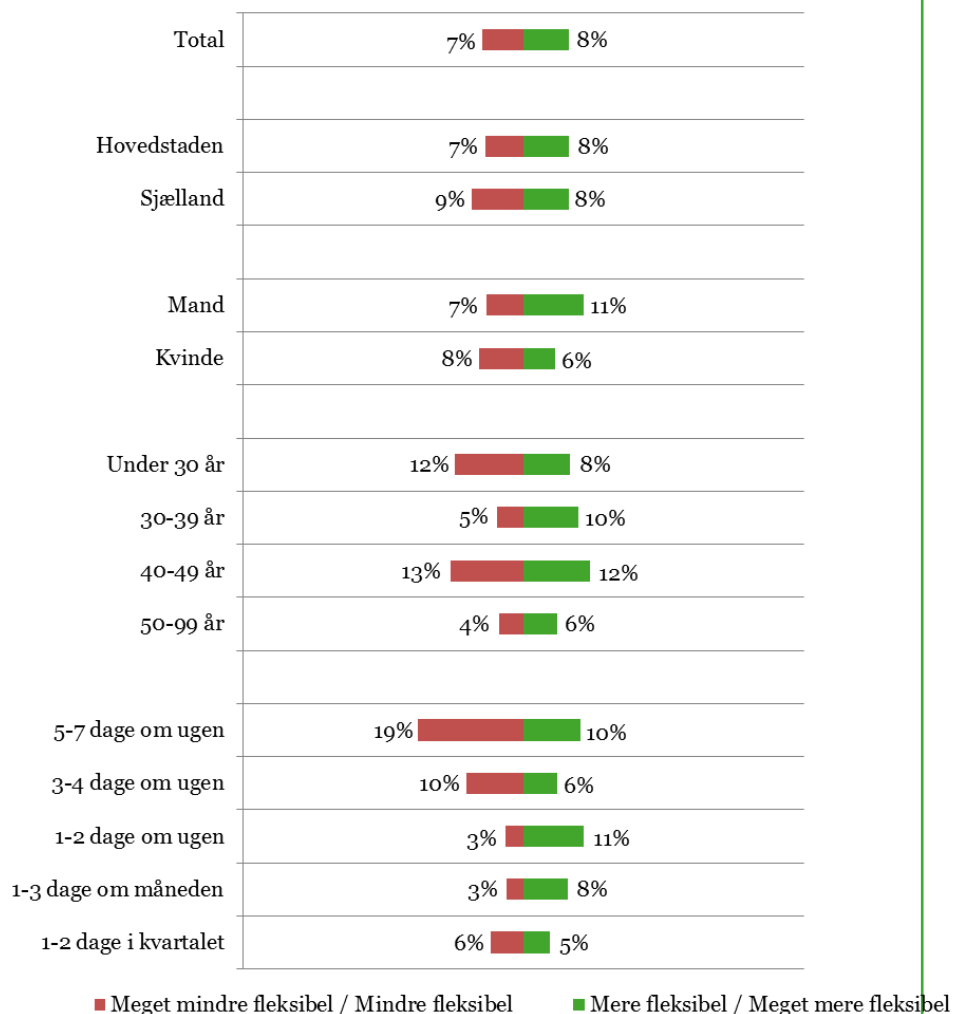
	Procent
Meget dårligt	11%
Dårligt	17%
Hverken godt eller dårligt	17%
Godt	8%
Meget godt	3%
Ved ikke	44%
Total	1.616

Kilde: Passagerpanelet

4.3 Oplevelsen af fleksibilitet

Oplevelsen af om, det er blevet mere eller mindre fleksibelt at benytte den kollektive transport på Sjælland efter indførelsen af Takst Sjælland, er blandet. 8 % oplever, at det er blevet ”mere” eller ”meget mere” fleksibelt, mens 7 % oplever, at det er blevet ”mindre” eller ”meget mindre” fleksibelt. Se figur 4.

Figur 4 - Hvad er dit indtryk af fleksibiliteten, når du rejser med kollektiv transport på Sjælland efter indførelsen af Takst Sjælland, i forhold til før indførelsen?



Base: 800. Brugere af kollektiv transport på Sjælland, der kører med bus, tog eller metro min. 1 gang i kvartalet. 54% har svaret 'ved ikke'.

Der er lidt flere i Region Sjælland end i Region Hovedstaden, der synes, at det er blevet mindre fleksibelt. Omvendt er der lidt flere mænd end kvinder, der synes, at det er blevet mere fleksibelt. Blandt de unge er der en overvægt, der synes, at det er blevet mindre fleksibelt, mens det modsatte gør sig gældende blandt de 30-39-årige. Langt de fleste i alle grupper oplever dog, at der er samme fleksibilitet ved rejser med kollektiv transport som før indførelsen af Takst Sjælland.

Særligt blandt de højfrekvente brugere er en stor del, der synes, at det er blevet mindre fleksibelt efter indførelsen af Takst Sjælland. Det er således 19 % blandt de passagerer, der benytter kollektiv transport 5-7 dage om ugen, der oplever det er mindre fleksibelt, mens det er 10 % af passagererne, der benytter kollektiv transport 3-4 dage om ugen. Men også blandt de lavfrekvente er der en overvægt, der har en oplevelse af, at det er mindre fleksibelt.

Resultater fra Passagerpanelet:

Resultaterne fra Passagerpanelet dokumenterer også, at der er en stor del af brugerne, der ikke har en holdning til, om det er blevet mere eller mindre fleksibelt efter indførelsen af Takst Sjælland. Blandt brugerne, der har en mening, er der en overvægt, der synes, at fleksibiliteten er blevet mindre end før indførelsen af Takst Sjælland. Se tabel 3.

Tabel 3 - Hvad er dit indtryk af fleksibiliteten, når du rejser med kollektiv transport på Sjælland efter indførelsen af Takst Sjælland, i forhold til før indførelsen?

	Procent
Meget mere fleksibel	1%
Mere fleksibel	5%
Det samme / uændret	32%
Mindre fleksibel	10%
Meget mindre fleksibel	10%
Ved ikke	42%
Total	1.616

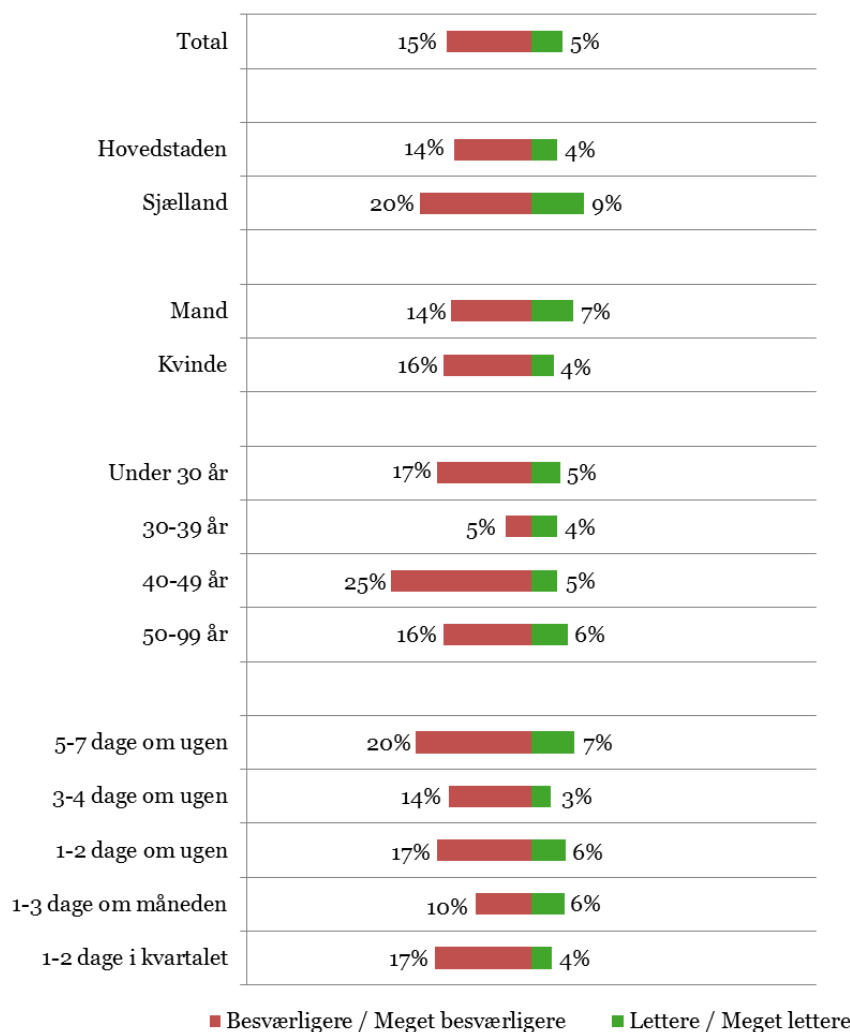
Kilde: Passagerpanelet

4.4 Oplevelsen af forståeligheden

En væsentlig del af formålet med indførelsen af Takst Sjælland var, at skabe en forenkling og gøre det lettere og mere overskueligt at finde den billigste rejse med bus, tog og metro.

Figur 5 viser, at 5 % synes, at det er blevet "lettere" eller "meget lettere" end at forstå systemet med priser og billetter. 15 % synes, at det er "besværligere" eller "meget besværligere".

Figur 5 - "Hvor let synes du, det er at forstå systemet med priser og billetter til dine rejser med kollektiv transport på Sjælland efter indførelsen af Takst Sjælland i forhold til før indførelsen?"



Base: 800. Brugere af kollektiv transport på Sjælland, der kører med bus, tog eller metro min. 1 gang i kvartalet. 51% har svaret 'ved ikke'.

Såvel i Region Hovedstaden som i Region Sjælland er der en klar majoritet, der oplever, at det er blevet besværligere at forstå pris- og billetsystemet. I Region Hovedstaden er der 3 gange så mange, der synes, at det er blevet besværligere, end der synes, at det er blevet lettere. 14 % mod 4 %.

Både blandt mænd og kvinder og i alle de viste aldersgrupper er der en overvægt, der synes, at det er blevet besværligere at forstå pris- og billetsystemet. Det gør sig i særlig grad gældende blandt de unge og blandt de 40-49-årige.

Ser vi på sammenhængen mellem brugernes rejsefrekvens, og hvordan de oplever forståeligheden af pris- og billetsystemet, er det tydeligt, at der i alle grupper er en oplevelse af, at det er vanskeligere at forstå det nye system end det gamle. Selv blandt passagerer, der benytter kollektiv transport 5-7 dage om ugen, er der næsten 3 gange så mange, der synes, at det er blevet besværligere, end passagerer som synes, at det er blevet lettere. 20 % mod 7 %.

Resultater fra Passagerpanelet:

Resultaterne fra Passagerpanelet dokumenterer også, at der er en stor del af brugerne, der ikke har en holdning til, hvor let det er at forstå systemet med priser og billetter efter indførelsen af Takst Sjælland. Blandt brugerne, der har en mening, er der en overvægt, der synes, at det er blevet meget vanskeligere at forstå systemet efter indførelsen af Takst Sjælland. Se tabel 4.

Tabel 4 - "Hvor let synes du, det er at forstå systemet med priser og billetter til dine rejser med kollektiv transport på Sjælland efter indførelsen af Takst Sjælland i forhold til før indførelsen?"

	Procent
Meget lettere	1%
Lettere	5%
Det samme / uændret	28%
Besværligere	17%
Meget besværligere	14%
Ved ikke	35%
Total	1.616

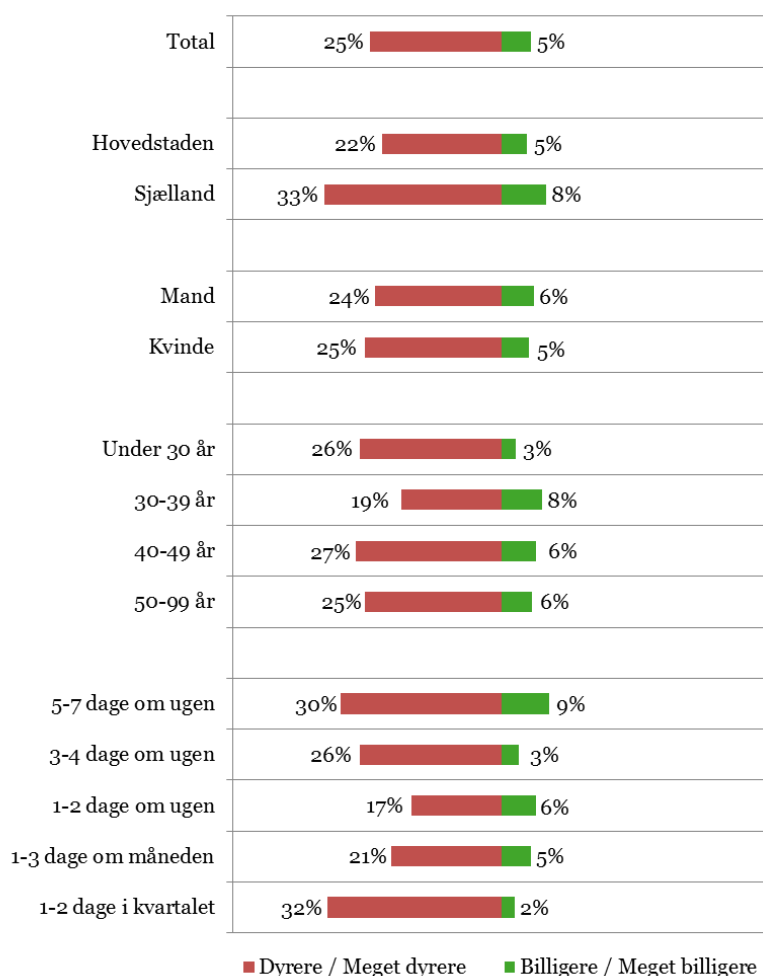
Kilde: Passagerpanelet

4.5 Den generelle oplevelse af priserne

Det blev fra trafikselskabernes side pointeret, at indførelsen af Takst Sjælland skulle påvirke priserne så lidt som muligt – hverken i negativ eller positiv retning. Der er klart, at indførelsen af en ny takststruktur vil have konsekvenser, men beregninger foretaget af selskaberne viste inden implementeringen, at kun 4 % af rejserne ville blive dyrere.

Vi har i undersøgelsen spurgt brugerne til såvel deres generelle opfattelse af priserne før/efter indførelsen af Takst Sjælland, som deres oplevelse af prisudviklingen, på deres egne rejser.

Figur 6 - "Hvad er dit generelle indtryk af priserne, når du rejser med kollektiv transport på Sjælland efter indførelsen af Takst Sjælland i forhold til før indførelsen?"



Base: 800. Brugere af kollektiv transport på Sjælland, der kører med bus, tog eller metro min. 1 gang i kvartalet. 46% har svaret 'ved ikke'.

Af figur 6 fremgår det, at 5 % har det generelle indtryk, at priserne er blevet "billigere" eller "meget billigere" end tidligere. 25 % har det indtryk, at de er blevet "dyrere" eller "meget dyrere".

Såvel i Region Hovedstaden som i Region Sjælland er det generelle indtryk, at priserne er blevet højere. I Region Sjælland er det således 33 %, der synes, at priserne generelt er blevet højere og kun 8 %, der synes, at de er blevet lavere. Det samme billede får vi, når vi ser på køn- og aldersopdelinger.

Ser vi på sammenhængen mellem rejsefrekvens og det generelle indtryk af priserne, er det tydeligt, at der særligt blandt de højfrekvente rejsende og de lavfrekvente er en klar overvægt af brugere, der har det indtryk, at priserne er blevet højere.

Resultater fra Passagerpanelet:

Resultaterne fra Passagerpanelet dokumenterer også, at der er en stor del af brugerne, der ikke har en holdning til det generelle prisniveau efter indførelsen af Takst Sjælland. Blandt brugerne, som har en mening, er der en overvægt, der synes, at det generelle prisniveau er højere efter indførelsen af Takst Sjælland. Se tabel 5.

Tabel 5 - "Hvad er dit generelle indtryk af priserne, når du rejser med kollektiv transport på Sjælland efter indførelsen af Takst Sjælland i forhold til før indførelsen?"

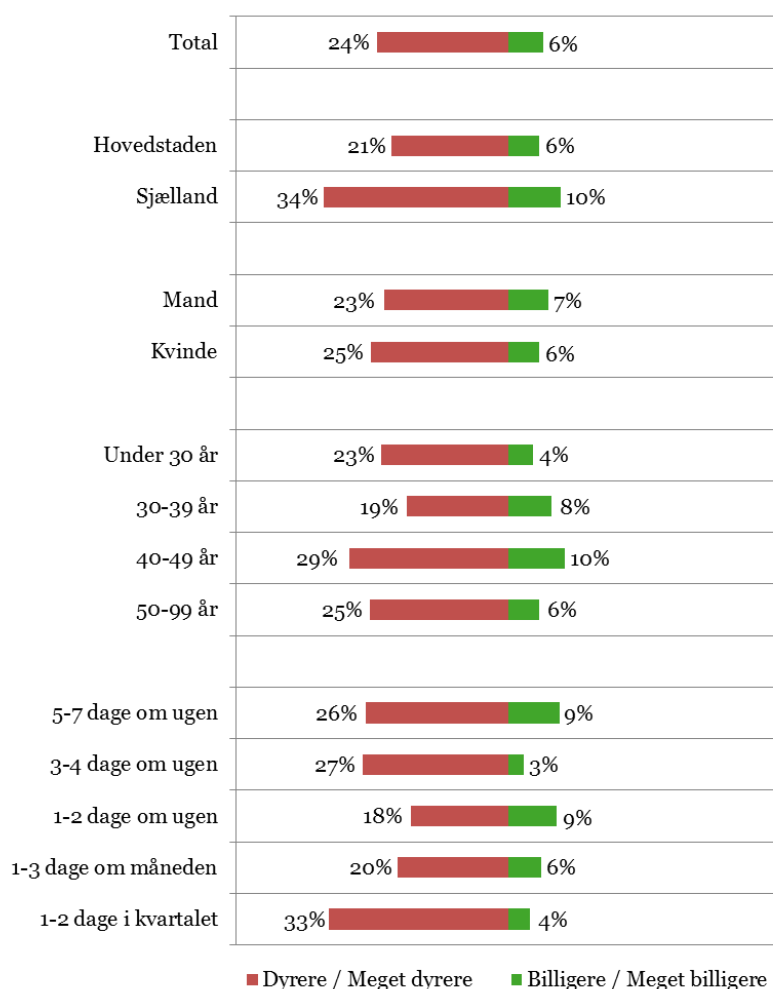
	Procent
Meget dyrere	13%
Dyrere	30%
Det samme / uændret	22%
Billigere	5%
Meget billigere	0%
Ved ikke	29%
Total	1.616

Kilde: Passagerpanelet

4.6 Oplevelsen af priserne på egne rejser

Adspurgte om passagerernes egne oplevelser af priserne efter indførelsen af Takst Sjælland er der en stor gruppe, der oplever, at priserne er blevet højere, og kun ret få, der oplever, at det er blevet billigere. 6 % oplever således, at det er blevet "billigere" eller "meget billigere" for dem end tidligere. 24 % oplever, at det er "dyrere" eller "meget dyrere". Se figur 7.

Figur 7 – "Oplever du, at det er blevet billigere eller dyrere for dig at benytte bus, tog og metro på Sjælland efter indførelsen af Takst Sjælland? Forudsat, at du rejser i samme omfang som tidligere."



Base: 800. Brugere af kollektiv transport på Sjælland, der kører med bus, tog eller metro min. 1 gang i kvartalet. 38% har svaret 'ved ikke'.

Såvel i Region Hovedstaden som i Region Sjælland har en stor del af passagererne den oplevelse, at det er blevet dyrere for dem at benytte kollektiv transport. I Region Sjælland er det således 34 %, der oplever, at det er blevet dyrere og kun 10 %, der oplever, at det er blevet billigere. I Region Hovedstaden er det 21 %, der oplever, at det er blevet dyrere og kun 6 %, der oplever, at det er blevet billigere. Det samme billede får vi, når vi ser på køn- og aldersopdelinger.

I aldersgrupperne er det tydeligt, at der blandt de unge og de ældre er en oplevelse af, at det er blevet dyrere. Blandt de unge er det således 23 %, der oplever at det er blevet dyrere, men kun 4 %, der oplever, at det er blevet billigere.

Ser vi på sammenhængen mellem rejsefrekvens og oplevelsen af prisudviklingen, er det tydeligt, at der i alle brugergrupper er mange, der har en oplevelse af, at det er blevet dyrere for dem, at benytte kollektiv transport. Det gør sig særligt gældende blandt de højfrekvente og de lavfrekvente brugere.

Resultater fra Passagerpanelet:

Resultaterne fra Passagerpanelet viser, at de fleste af brugerne ikke har en oplevelse af, om det er blevet billigere eller dyrere for dem selv efter indførelsen af Takst Sjælland. Der er en stor overvægt (39%), der synes, at det er blevet dyrere for dem efter indførelsen af Takst Sjælland. Kun 6% svarer, at det er blevet billigere. Se tabel 6.

Tabel 6 - "Oplever du, at det er blevet billigere eller dyrere for dig at benytte bus, tog og metro på Sjælland efter indførelsen af Takst Sjælland? Forudsat, at du rejser i samme omfang som tidligere."

	Procent
Meget dyrere	12%
Dyrere	27%
Det samme / uændret	36%
Billigere	6%
Meget billigere	0%
Ved ikke	19%
Total	1.616

Kilde: Passagerpanelet

5. Om undersøgelsen

Norstats befolkningsundersøgelse på Sjælland

Dataindsamlingen til befolkningsundersøgelsen på Sjælland er gennemført på Norstats webbaserede befolkningspanel i perioden 14. august til 23. august 2017.

Målgruppe: Passagerer, der rejser med kollektiv transport minimum 1 gang i kvartalet.

Opnåede besvarelser (brutto stikprøve): 1.360

Heraf besvarelser fra personer, der rejser med kollektiv transport minimum 1 gang i kvartalet (netto stikprøve): 800 (72 %)

I dataindsamlingen er der anvendt en kvotering, således at målet var 400 indsamlede besvarelser fra hver region i målgruppen.

Data er efterfølgende vejret på køn, alder og region på brutto stikprøven.

Passagerpulsens Passagerpanel

Målgruppe: respondenter der benytter kollektiv transport på Sjælland

Passagerpulsens Passagerpanel har en større del passagerer, der rejser hyppigt med Kollektiv transport, end man ser i befolkningen som helhed. Se også nedenstående oversigt over deltagerne i undersøgelsen.

Dataindsamlingsperiode: 7. juli til 22. august 2017

Der er udsendt 1 rykkermail.

Stikprøve:	4.045
Opnåede besvarelser:	1.616
Svarprocent:	40,0%

Data er ikke vejret.

Kvalitetssikring af data

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

5.1 Om deltagerne i undersøgelsen

5.1.1 Norstats befolkningsundersøgelse

Bruttostikprøven. Personer med en rejsefrekvens under 1 gang i kvartalet er efterfølgende blevet frascreenet.

		Vejet	Uvejet
Køn	Mand	663	643
	Kvinde	697	717
	Total	1360	1360

		Vejet	Uvejet
Alder	Under 30 år	240	115
	30-39 år	245	124
	40-49 år	186	177
	50-99 år	688	944
	Total	1360	1360

		Vejet	Uvejet
Region	Hovedstaden	925	494
	Sjælland	435	866
	Total	1360	1360

		Vejet	Uvejet
Scr.1: Hvor ofte benytter du normalt kollektiv transport?	5-7 dage om ugen	187	121
	3-4 dage om ugen	86	71
	1-2 dage om ugen	170	135
	1-3 dage om måneden	336	267
	1-2 dage i kvartalet	197	206
	Ca. en dag hvert halve år*	168	207
	Ca. en dag om året*	68	96
	Sjældnere*	75	126
	Aldrig*	71	130
	Ved ikke*	1	1
	Total	1360	1360

*= indgår ikke i undersøgelsen

		Vejet	Uvejet
Spm.8: Hvad er normalt dit rejseformål, når du benytter kollektiv transport?	Til/fra arbejde	272	193
	Til/fra uddannelsessted	56	26
	I forbindelse med arbejde (tjenesterejse)	23	23
	Til fritidsaktivitet	89	87
	Besøge familie/venner	207	158
	Indkøb, bytur, sport, kultur	266	251
	Ferie	17	16
	Andet formål	47	46
	Total	976	800

5.1.2 Passagerpulsens Passagerpanel

		Uvejet
Køn	Mand	691
	Kvinde	921
	Andre	4
	Total	1616

		Uvejet
Alder	Under 30 år	119
	30-39 år	151
	40-49 år	233
	50-99 år	1113
	Total	1616

		Uvejet
Region	Region Hovedstaden	1181
	Region Sjælland	435
	Total	1616

		Uvejet
Hvor ofte rejser du med kollektiv transport?	4 dage om ugen eller derover	968
	2-3 dage om ugen	330
	En dag om ugen	150
	1-3 dage om måneden	135
	1-2 dage i kvartalet	23
	1-3 dage om året	7
	Sjældnere	3
	Total	1616

		Uvejet
Til hvilket af følgende formål bruger du oftest kollektiv transport?	Til / fra arbejde	883
	Til / fra uddannelse	60
	Arbejds - /erhvervsrelaterede formål (f.eks. kundebesøg, møder, kursus, konferencer)	68
	Indkøb	49
	Besøge venner / familie	192
	Personligt ærinde (f.eks. læge, tandlæge)	41
	Fritid (f.eks. en tur i byen, biograf, museum, sport, forening)	279
	Andre formål	40
	Total	1612

5.2 Spørgeskema

Screening

Scr.1: Hvor ofte benytter du normalt kollektiv transport?
(Hvis det varierer, så tag et gennemsnit.)

1. 5-7 dage om ugen
2. 3-4 dage om ugen
3. 1-2 dage om ugen
4. 1-3 dage om måneden
5. 1-2 dage i kvartalet
6. Ca. en dag hvert halve år → afslut
7. Ca. en dag om året → afslut
8. Sjældnere → afslut
9. Aldrig → afslut
10. Ved ikke → afslut

Intro

Denne undersøgelse drejer sig om det nye takstsystem for rejser med bus, tog og metro "Takst Sjælland", der blev indført 15. januar 2017.

Vi vil meget gerne have, at du svarer på disse spørgsmål uanset om du kender til Takst Sjælland eller ej, og uanset om du eventuelt har gode eller dårlige erfaringer.

Resultaterne af undersøgelsen skal bruges til at belyse, om den gennemførte takstreform har været en succes eller ej.

Spørgsmål

Spm.1: Har du hørt om Takst Sjælland før i dag?

1. Ja
2. Nej
3. Ved ikke

[Hvis Spm.1 = 'ja']

Spm.2: Hvor godt vil du sige, at du kender Takst Sjælland?

1. Kender kun navnet
2. Kender lidt til
3. Kender noget til
4. Kender meget til
5. Kender særdeles godt

Spm.3: De vigtigste formål med Takst Sjælland er 1) at skabe en forenkling af taksterne på Sjælland, 2) at gøre taksterne mere

sammenhængende og logiske og 3) at gøre det lettere og mere overskueligt at finde den billigste rejse med bus, tog og metro. Hvordan synes du overordnet, at Takst Sjælland lever op til disse formål?

1. Meget dårligt
2. Dårligt
3. Hverken godt eller dårligt
4. Godt
5. Meget godt
6. Ved ikke

Spm.4: Hvad er dit indtryk af fleksibiliteten når du rejser med kollektiv transport på Sjælland efter indførelsen af Takst Sjælland, i forhold til før indførelsen?

1. Meget mere fleksibel
2. Mere fleksibel
3. Det samme
4. Mindre fleksibel
5. Meget mindre fleksibel
6. Ved ikke

Spm.5: Hvor let synes du det er at forstå systemet med priser og billetter til dine rejser med kollektiv transport på Sjælland efter indførelsen af Takst Sjælland, i forhold til før indførelsen?

1. Meget lettere
2. Lettere
3. Det samme
4. Besværligere
5. Meget besværligere
6. Ved ikke

Spm.6: Hvad er dit generelle indtryk af priserne, når du rejser med kollektiv transport på Sjælland efter indførelsen af Takst Sjælland, i forhold til før indførelsen?

1. Meget dyrere
2. Dyrere
3. Det samme / uændret
4. Billigere
5. Meget billigere
6. Ved ikke

Spm.7: Oplever du, at det er blevet billigere eller dyrere for dig at benytte bus, tog og metro på Sjælland efter indførelsen af Takst Sjælland? Forudsat, at du rejser i samme omfang som tidligere.

1. Meget dyrere
2. Dyrere
3. Det samme / uændret
4. Billigere
5. Meget billigere
6. Ved ikke

Spm.8: Hvad er normalt dit rejseformål, når du benytter kollektiv transport?

1. Til/fra arbejde
2. Til/fra uddannelsessted
3. I forbindelse med arbejde (tjenesterejse)
4. Til fritidsaktivitet

5. Besøge familie/venner
6. Indkøb, bytur, sport, kultur
7. Ferie
8. Andet formål

Tak for dine svar!

6. 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

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

Redaktion

Analyseansvarlig: Lars Wiinblad

Analysemedarbejder: Anders Albrechtsen

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

