



# Passagerernes tilfredshed med og ønsker til **Rejseplanen**

Juli 2019

Forbrugerrådet  
Tænk  
**Passagerpuls**

## Indhold

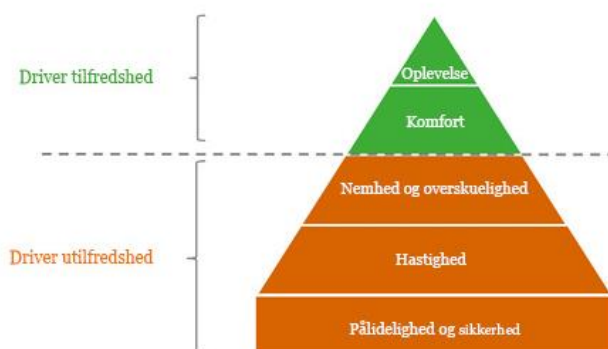
|                                                   |    |
|---------------------------------------------------|----|
| 1. Forord.....                                    | 3  |
| 2. Resumé.....                                    | 4  |
| 3. Anbefalinger .....                             | 6  |
| 4. Resultater.....                                | 8  |
| 4.1 Brug af Rejseplanen.....                      | 8  |
| 4.2 Rejseplanens funktioner .....                 | 12 |
| 4.3 Tilfredshed med Rejseplanen .....             | 17 |
| 4.4 Forslag til forbedringer af Rejseplanen ..... | 19 |
| 5. Om undersøgelsen .....                         | 21 |
| 5.1 Metodebeskrivelse .....                       | 21 |
| 5.2 Om deltagerne i undersøgelsen .....           | 21 |
| 5.3 Spørgeskema .....                             | 23 |
| 6. Om Passagerpulsen .....                        | 27 |

## 1. Forord

Det vigtigste for passagererne i den kollektive transport er, at man kan regne med, at busser og tog kører til tiden, at det går rimeligt hurtigt, og at det er nemt og overskueligt at benytte kollektiv transport – for eksempel at købe billetter og finde information.

Passagerpulsens arbejde med 'Passagerernes behovspyramide'<sup>1</sup> har påvist, at de underste, tre forhold forventes at være opfyldt, for at kollektiv transport ikke opleves negativt.

**Figur 1 – Passagerernes behovspyramide**



I en tid, hvor trafik- og togselskaber konstant reducerer udbuddet af analog trafikinformation og i højere grad henviser passagererne til digitale løsninger, er det selvfølgelig vigtigt, at disse løsninger er tilgængelige for passagererne og korrekt opdaterede. Movia og DSB har eksempelvis i vid udstrækning fjernet trykte køreplaner fra busstoppesteder og stationer.

Passagerpulsens har tidligere påvist, at cirka 25 procent af togpassagererne ikke oplever at få information, når der opstår forsinkelser eller aflysninger.<sup>2</sup> Det betyder, at passagererne typisk vil søge information på Rejseplanen, der er selskabernes fælles informationsportal. Dette gælder både i tilfælde af forsinkelser og aflysninger, men det gælder også, når der er varslede ændringer i trafikken, og rejsen skal planlægges.

Skal passagerernes behov for 'nemhed og overskuelighed' opfyldes, er det således en forudsætning, at Rejseplanen er tilgængelig og giver de korrekte informationer.

Med dette som udgangspunkt har Passagerpulsens sat sig for at lave en brugerundersøgelse for at se, om Rejseplanen leverer det ønskede, og for at afdække, om passagererne har ønsker og forslag til en fremtidig udvikling af Rejseplanen, så den kan blive endnu mere brugbar.

God læselyst!

<sup>1</sup> Hvad har betydning for passagerernes tilfredshed med deres togrejse?, Passagerpulsens, 2017

<sup>2</sup> Togselskabernes information ved forsinkelser, Passagerpulsens, 2018

## 2. Resumé

Undersøgelsen er foretaget blandt personer, der benytter kollektiv transport mindst en gang om måneden. I alt 1.245 personer har besvaret spørgsmålene.

### Brug af Rejseplanen

97 procent af svarpersonerne benytter Rejseplanen. Nogle dagligt, andre sjældnere. Der er sammenhæng mellem, hvor ofte kollektiv transport benyttes, og hvor ofte Rejseplanen benyttes.

Rejseplanen benyttes oftest fra en smartphone (81 % gør det), men der er også 60 procent, der benytter Rejseplanen fra en computer.

Flest, 94 procent, bruger Rejseplanen til at planlægge rejser på forhånd. 53 procent orienterer sig om eventuelle forsinkelser, inden de tager af sted, og 51 procent søger rejseinformation, når der opstår forsinkelser og aflysninger.

### Rejseplanens funktioner

Rejseplanens basale muligheder (funktioner) kendes af de fleste. De fleste (93 %) er klar over, at man kan vælge dato og tidspunkt. Næstflest (76 %) ved, at man kan få vist prisen på den søgte rejse. 56 procent ved, at man kan til/fravælge bestemte transportmidler, og 53 procent ved, at man kan angive, hvor mange skift man maksimalt ønsker at foretage.

Det er dog langt fra alle, der benytter de funktioner, som de kender. For eksempel benytter kun halvdelen af dem, der ved, at man kan angive antallet af skift, denne mulighed. Og 26 procent har ikke brugt Rejseplanen til at købe en billet, selv om de kender til muligheden.

Kun cirka en fjerdedel af passagererne kender følgende funktioner:

1. angive ventetid pr. skift,
2. angive, at man skal have cykel med,
3. se generel trafikinformation i sit område og
4. se afgangstavler fra station/stoppested i nærheden.

De yngste deltagere i undersøgelsen (op til 30 år) kender i gennemsnit 8 funktioner i Rejseplanen, de ældste (50 år og ældre) kender kun cirka 6. Af de funktioner, som kun få af de ældste deltagere i undersøgelsen kender, kan nævnes:

1. angive ventetid per skift,
2. se afgangstavler fra station/stoppested og
3. angive antallet af skift.

At kunne 'vælge dato og tidspunkt' vurderes af deltagerne som den vigtigste mulighed i Rejseplanen. 95 procent synes, at det er en vigtig eller afgørende funktion. Kun få funktioner vurderes som mindre vigtige eller uden betydning af et større antal personer. Det gælder for eksempel 'Få vist pris for rejsen' (23 % synes, at det er mindre vigtigt eller uden betydning), 'Købe billet' (28 %) og 'Gemme rejser' (25 %).

### Tilfredshed med Rejseplanen

På en svarskala fra 0 til 10 svarer 75,6 procent fra 7 til 10, hvilket svarer til høj eller meget høj generel tilfredshed med Rejseplanen.

Når Rejseplanen anvendes til planlægningsformål, når trafikken forløber planmæssigt, oplever over 80 procent, at Rejseplanen giver de korrekte informationer altid eller næsten altid (5 ud af 6 gange).

Når Rejseplanen anvendes til at søge information, når der er forsinkelser og aflysninger, oplever 47 procent, at Rejseplanen altid eller næsten altid giver

de korrekte informationer. En tredjedel oplever, at Rejseplanen kun giver korrekte informationer i halvdelen eller under halvdelen af tilfældene, heraf knap 10 procent, at Rejseplanen aldrig eller kun sjældent giver de korrekte informationer.

De, der svarer, at Rejseplanen ikke altid giver korrekte informationer, angiver følgende problemer:

- Informerer ikke om forsinkelser/aflysinger/ændringer (38,7 %)
- Giver ikke information hurtigt nok (21,5 %)
- Informerer ikke korrekt (20,1 %)
- Foreslår ingen/dårlige alternativer (11,1 %)

#### Forslag til forbedringer af Rejseplanen

169 er kommet med forslag til forbedringer af Rejseplanens version til computere.

42 af disse forslag drejer sig om, at Rejseplanen skal være nemmere at bruge.

40 foreslår, at Rejseplanen skal vise flere rejsemuligheder.

30 foreslår, at der skal være bedre information og muligheder for at købe billet og pladsbillet.

27 skriver, at der skal være mere præcis trafikinformation.

171 er kommet med forslag til forbedringer af Rejseplanens version til smartphone/tablet.

53 af disse forslag drejer sig om, at Rejseplanen skal være nemmere at bruge.

34 foreslår forskellige tekniske forbedringer, for eksempel af integration og load-tid.

22 mener, at der skal være mere præcis trafikinformation.

18 skriver, at der skal være bedre mulighed for at få besked ved ændringer.

Der vil komme en mere detaljeret gennemgang af alle forslagene i Passagerpulsens udgivelse "Passagerernes bud til Rejseplanen", der udkommer senere i år.



### 3. anbefalinger

Rejseplanen er et vigtigt redskab for mange passagerer, når de bruger den kollektive transport. Efterhånden som alternative informationskanaler nedlægges, og passagererne i stigende grad henvises til Rejseplanen, bliver den endnu vigtigere. Det bør derfor være en prioritet for både selskaber og øvrige beslutningstagere, at Rejseplanen er brugervenlig, tilgængelig og pålidelig.

Som denne undersøgelse viser, er passagerernes tilfredshed med Rejseplanen generelt høj, når tingene kører, som de skal, og oplysningerne bliver generelt opfattet som pålidelige. Når der er forsinkelser og aflysninger, er oplevelsen af pålidelighed dog noget mindre. Dette er bekymrende, da Rejseplanen i mange situationer er den eneste kilde til information for passagererne ved forsinkelser og aflysninger.

I den forbindelse er det værd at bemærke, at langt de fleste passagerer bruger Rejseplanen som et planlægningsværktøj forud for rejsen. Kun cirka halvdelen bruger den på rejsen, når der er forsinkelser eller aflysninger. Dette tyder på et behov for at udvikle Rejseplanens funktionalitet som en kilde til aktuel trafikinformation – særligt når der sker ændringer.

Passagerpulsens anbefaler på baggrund af undersøgelsen, at:

- Trafikselskaber, operatører og Banedanmark intensiverer bestræbelserne på at levere troværdige oplysninger til Rejseplanen så hurtigt som muligt. Levering af information til Rejseplanen bør i den forbindelse være et fokuspunkt i en eventuel opfølgning fra transportministeren på Rigsrevisionens beretning om information og kompensation til togpassagerer ved forsinkelser og aflysninger.
- Rejseplanens funktionalitet ved aktuelle forsinkelser og aflysninger bør udvikles. De eksisterende muligheder for at få notifikationer bør synliggøres, og mulighederne for at få aktuel information om forsinkelser og aflysninger bør forbedres.
- Muligheden for at finde alternative rejseveje forbedres. Flere passagerer efterspørger bedre muligheder for at finde alternative rejseveje ved forsinkelser og aflysninger, og dette var desuden et opmærksomhedspunkt i Rigsrevisionens beretning om information ved forsinkelser. Dette bør derfor være et fokuspunkt i den videre udvikling af Rejseplanen.
- Den generelle brugervenlighed, hastighed og integration med forskellige typer af enheder udvikles.
- Det bliver muligt at få alle rejseforslag på Rejseplanen, med mulighed for at sortere i disse ud fra relevante kriterier. Nogle passagerer oplever, at Rejseplanen ikke viser alle mulige rejser, men fravælger rejseforslag, fordi de for eksempel er langsommere.
- Kendskabet til en række af Rejseplanens underliggende funktioner bliver øget. Det gælder blandt andet muligheden for at angive ventetid ved skift, at man har cykel med eller at regulere gang- og cykelafstand, som der er mange, der ikke kender i dag. Flere passagerer kunne sandsynligvis drage fordel af disse funktioner, herunder ældre og mennesker med nedsat mobilitet. Funktionerne bør derfor være tydeligere og nemmere at bruge.
- En række private kollektive transportformer såsom de fleste fjernbusser bliver inkluderet i Rejseplanen. Af hensyn til passagerernes mulighed for at finde den bedste og billigste rejse bør det tilstræbes, at alle kollektive transportmuligheder bliver en del af Rejseplanen.

Udover ovennævnte anbefalinger, som undersøgelsen peger på, mener vi, at selskaberne skal gøre det muligt for passagererne at få oplysninger om de forskellige kollektive transportformers gennemsnitlige klimabelastning sammenlignet med for eksempel bilen. Passagerpulsens undersøgelse

”Danskernes holdning til klima-og miljøvenlig transport” fra marts 2019 viser, at flere og flere passagerer gerne vil transportere sig mere klima- og miljøvenligt. Derfor er det oplagt at hjælpe passagererne med at træffe et klimavenligt valg. Dette er særligt relevant, når indenrigsfly bliver en del af Rejseplanen.

## 4. Resultater

I dette kapitel gennemgår vi resultaterne af undersøgelsen opdelt i følgende afsnit:

- Brug af Rejseplanen
- Rejseplanens funktioner – kendskab, brug og vigtighed
- Tilfredshed med Rejseplanen
- Forbedringer af Rejseplanen

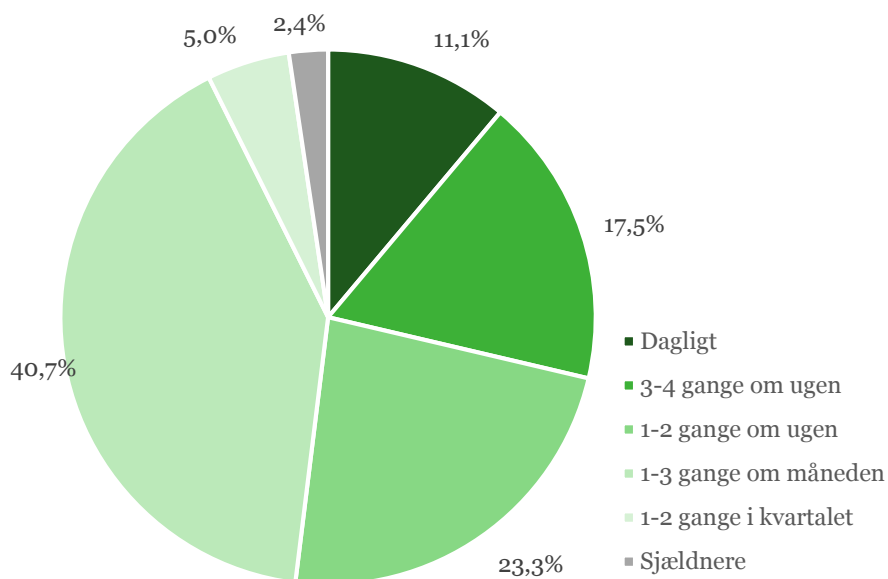
I en selvstændig rapport vil vi på et senere tidspunkt, under titlen ”Passagerernes bud til Rejseplanen”, samle op på alle de mange, konstruktive forslag til forbedringer og udvikling af Rejseplanen, der er kommet i de åbne besvarelser, og som vi har fået på Passagerpulsens sociale medier.

Spørgeskemaet, der ligger til grund for undersøgelsen, kan ses i afsnit 5.3.

### 4.1 Brug af Rejseplanen

Vores undersøgelse viser, at alle passagerer, der benytter kollektiv transport mindst én gang om måneden, benytter Rejseplanen. De fleste benytter Rejseplanen ofte, men der er en lille del (7,4 %), der benytter Rejseplanen sjældnere end en gang om måneden. Se figur 2.

**Figur 2 - Hvor ofte benytter du Rejseplanen til at planlægge rejser med kollektiv transport, finde afgangstider mv.?**



Base: 1.245 passagerer, der benytter kollektiv transport mindst 1 gang om måneden.

Der er – ikke overraskende – også en tydelig sammenhæng mellem, hvor ofte passagererne rejser med kollektiv transport, og hvor ofte de benytter Rejseplanen til at planlægge rejser med videre. Af tabel 1 fremgår, at cirka 60 procent af de daglige brugere af kollektiv transport benytter Rejseplanen 3 gange ugentligt eller oftere. Men der er også en gruppe på cirka 5 procent, der kun bruger Rejseplanen en gang i kvartalet eller sjældnere. På samme måde er der i alle de andre grupper også en mindre del, der sjældent benytter Rejseplanen. På den anden side ser vi også, at der er nogle af passagererne, der benytter Rejseplanen hyppigere, end de faktisk rejser med kollektiv transport. For eksempel benytter 3,3 procent af de, der rejser med kollektiv transport 1-3 gange om måneden Rejseplanen mindst 3 gange om ugen.

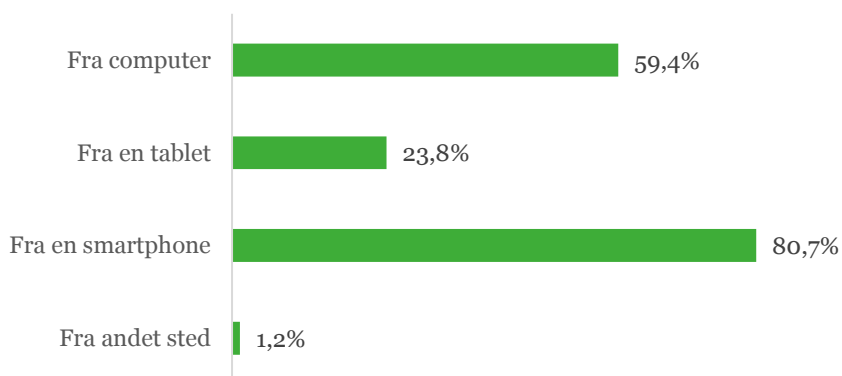


**Tabel 1 - Hvor ofte benytter du Rejseplanen til at planlægge rejser med kollektiv transport, finde afgangstider mv.? krydset med Rejsefrekvens med kollektiv transport**

| Brug af Rejseplanen   | Rejsefrekvens med kollektiv transport |                  |                  |                     |
|-----------------------|---------------------------------------|------------------|------------------|---------------------|
|                       | 5-7 dage om ugen                      | 3-4 dage om ugen | 1-2 dage om ugen | 1-3 dage om måneden |
| Dagligt               | <b>28,7%</b>                          | 14,3%            | 2,8%             | <b>1,3%</b>         |
| 3-4 gange om ugen     | <b>31,8%</b>                          | 38,5%            | 7,2%             | <b>2,0%</b>         |
| 1-2 gange om ugen     | 17,2%                                 | 23,2%            | 56,4%            | 14,4%               |
| 1-3 gange om måneden  | 17,0%                                 | 17,3%            | 27,1%            | 73,0%               |
| 1-2 gange i kvartalet | <b>2,6%</b>                           | 4,9%             | 2,8%             | 7,4%                |
| Sjældnere             | <b>2,6%</b>                           | 1,7%             | 3,7%             | 1,9%                |
| Aldrig                | 0,0%                                  | 0,0%             | 0,0%             | 0,0%                |
| Base                  | 322                                   | 241              | 192              | 491                 |

Den overvejende del af målgruppen benytter Rejseplanen fra en smartphone. Cirka 80 procent gør dette. Men der er også en stor gruppe (ca. 60 %), der benytter rejseplanen fra en computer, og andre knap 24 procent, der benytter Rejseplanen fra en tablet. Se figur 3. 'Fra andet sted' dækker blandt andet over personer, der benytter Rejseplanen på skærme opstillet på stationer.

**Figur 3 - Hvorfra benytter du Rejseplanen?**



Base: 1.245 passagerer, der benytter kollektiv transport mindst 1 gang om måneden.

Tabel 2 viser, at der er en sammenhæng mellem, hvor ofte man benytter Rejseplanen, og hvor man tilgår Rejseplanen fra.

Blandt dem, der benytter Rejseplanen hyppigst, benytter 93-94 procent Rejseplanen fra en smartphone. Blandt dem, der benytter Rejseplanen 1-2 gange i kvartalet, er det kun 54 procent, der benytter Rejseplanen fra en smartphone. På den anden side ser vi også, at det kun er 48 procent af dem, der benytter Rejseplanen dagligt, der tilgår den fra en computer.

Blandt dem, der benytter Rejseplanen 1-3 gange om måneden og 1-2 gange i kvartalet, er der en langt større andel, som tilgår Rejseplanen fra en computer.

**Tabel 2 – 'Hvorfra benytter du Rejseplanen?' krydset med 'Hvor ofte benytter du Rejseplanen til at planlægge rejser med kollektiv transport, finde afgangstider mv.'**

|                   | Dagligt    | 3-4 gange om ugen | 1-2 gange om ugen | 1-3 gange om måneden | 1-2 gange i kvartalet | Sjældnere |
|-------------------|------------|-------------------|-------------------|----------------------|-----------------------|-----------|
| Fra computer      | 48%        | 55%               | 56%               | 66%                  | 75%                   | 35%       |
| Fra en tablet     | 17%        | 18%               | 23%               | 28%                  | 28%                   | 27%       |
| Fra en smartphone | 93%        | 94%               | 80%               | 78%                  | 54%                   | 46%       |
| Fra andet sted    | 2%         | 0%                | 1%                | 1%                   | 2%                    | 9%        |
| <i>Base</i>       | <i>139</i> | <i>219</i>        | <i>290</i>        | <i>507</i>           | <i>62</i>             | <i>29</i> |

Base: Passagerer, der benytter kollektiv transport mindst 1 gang om måneden.

Af tabel 3 fremgår, at det er de yngste brugere af kollektiv transport, der hyppigst tilgår Rejseplanen fra en smartphone (96 %). Blandt brugere på 50-99 år er det kun 67 procent. På den anden side er det ikke således, at de unge har fravalgt at tilgå Rejseplanen fra en PC eller MAC. Det er der 59 procent, der gør. Til sammenligning tilgår 63 procent af de 50-99 årige Rejseplanen på denne måde, så der er ikke den store forskel. Den ældste aldersgruppe bruger til gengæld tablet/Ipad i langt højere grad end de unge.

**Tabel 3 - 'Hvorfra benytter du Rejseplanen?' krydset med 'Svarpersonens alder'**

|                              | Under 30 år | 30-39 år   | 40-49 år   | 50-99 år   |
|------------------------------|-------------|------------|------------|------------|
| Fra computer                 | 59%         | 60%        | 47%        | 63%        |
| Fra en tablet                | 12%         | 17%        | 20%        | 32%        |
| Fra en smartphone            | 96%         | 92%        | 93%        | 67%        |
| Fra andet sted (skriv selv): | 1%          | 0%         | 2%         | 1%         |
| <i>Base</i>                  | <i>228</i>  | <i>207</i> | <i>207</i> | <i>603</i> |

Base: Passagerer, der benytter kollektiv transport mindst 1 gang om måneden.

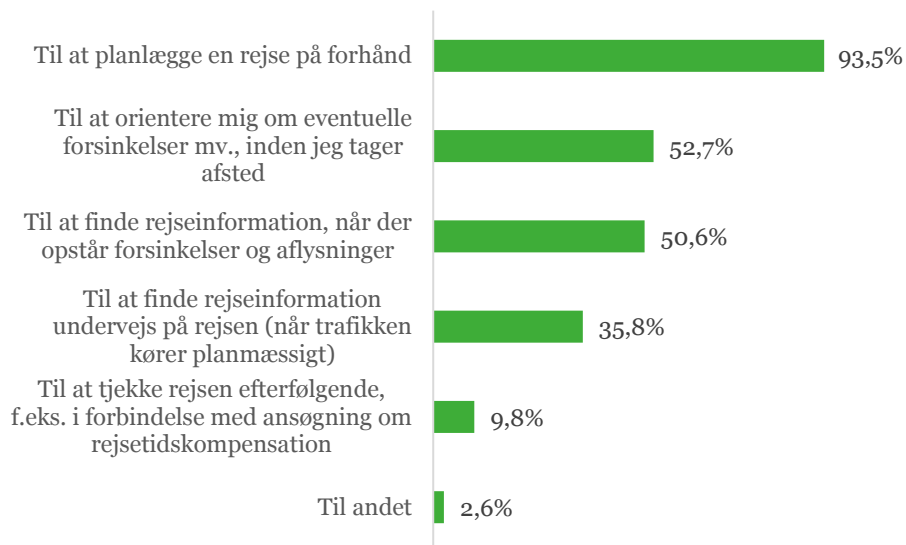
Den primære brug af Rejseplanen sker i forbindelse med rejseplanlægning. 93,5 procent af de passagerer, der benytter kollektiv transport mindst én gang om måneden, benytter Rejseplanen til dette formål. Se figur 4.

Cirka halvdelen benytter Rejseplanen til at tjekke, om der skulle være forsinkelser på deres planlagte rejse, inden de tager afsted. Og cirka halvdelen benytter Rejseplanen til at finde information om alternative rejser, når der opstår forsinkelser og aflysninger. En tredjedel bruger Rejseplanen til at finde rejseinformation undervejs på rejsen, når trafikken kører planmæssigt.

De to væsentligste formål med Rejseplanen – eller de to væsentligste formål, som passagererne oplever, at de kan benytte Rejseplanen til – er altså som

1. et planlægningsværktøj og
2. et værktøj til tjek af forsinkelser og aflysninger samt planlægning af alternative rejseforbindelser undervejs på rejsen.

Vi ser senere på, hvor tilfredse passagererne er med Rejseplanen i de to brugssituationer.

**Figur 4 - I hvilke situationer benytter du Rejseplanen?**

Base: 1.245 passagerer, der benytter kollektiv transport mindst 1 gang om måneden.

Der er nogen forskel på, hvilke formål man bruger Rejseplanen til afhængigt af, hvor ofte man rejser med kollektiv transport.

Tabel 4 viser, at de, der rejser oftest, også er dem, der i højeste grad tjekker for eventuelle forsinkelser, inden de tager afsted. Ligeledes er det også i denne gruppe, hvor der er flest, der tjekker rejseinformation undervejs på rejsen.

Blandt dem, der rejser sjældnest (1-3 gange om måneden), er der til gengæld flest, der bruger Rejseplanen til at finde rejseinformation, når der opstår forsinkelser og aflysninger og til at tjekke rejsen efterfølgende. Det er også i denne gruppe, at flest svarer, at de benytter Rejseplanen til at planlægge en rejse på forhånd.

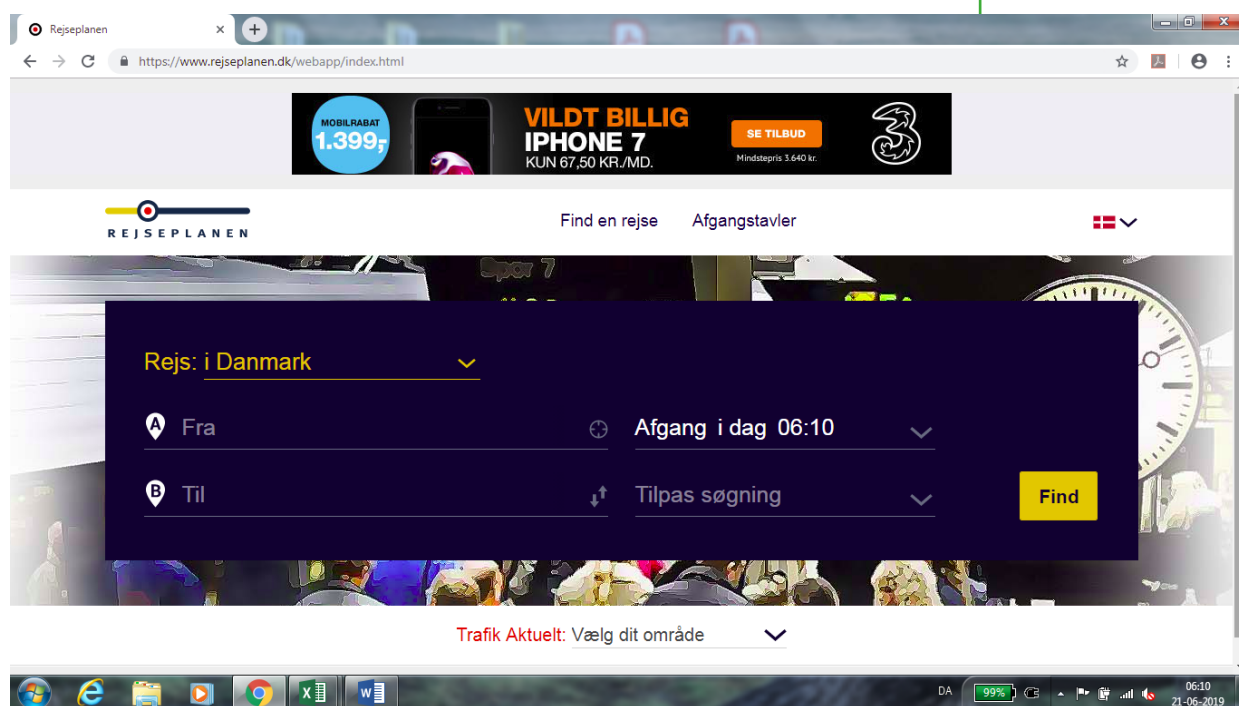
**Tabel 4 - I hvilke situationer benytter du Rejseplanen? krydset med Rejsefrekvens med kollektiv transport**

|                                                                                                 | 5-7 dage om ugen | 3-4 dage om ugen | 1-2 dage om ugen | 1-3 dage om måneden |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------------|------------------|---------------------|
| Til at planlægge en rejse på forhånd                                                            | 87%              | 90%              | 97%              | 98%                 |
| Til at orientere mig om eventuelle forsinkelser mv., inden jeg tager afsted                     | 66%              | 56%              | 47%              | 45%                 |
| Til at finde rejseinformation, når der opstår forsinkelser og aflysninger                       | 35%              | 34%              | 26%              | 41%                 |
| Til at finde rejseinformation undervejs på rejsen (når trafikken kører planmæssigt)             | 65%              | 53%              | 41%              | 44%                 |
| Til at tjekke rejsen efterfølgende, f.eks. i forbindelse med ansøgning om rejsetidskompensation | 7%               | 6%               | 8%               | 14%                 |
| Til andet                                                                                       | 3%               | 5%               | 1%               | 2%                  |
| Base                                                                                            | 322              | 241              | 192              | 491                 |

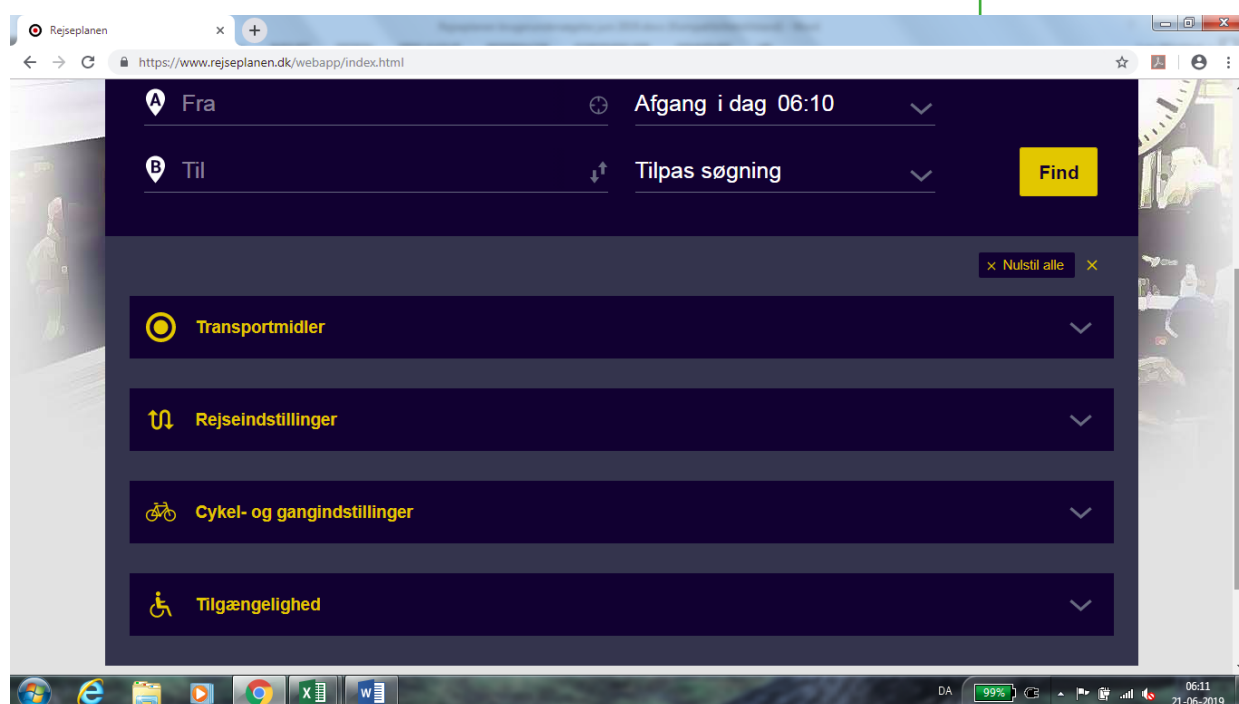
## 4.2 Rejseplanens funktioner

Rejseplanen har en lang række funktioner, der kan bruges i forbindelse med søgningen efter rejseinformation. Dels med det formål at kunne foretage søgningen i det hele taget, og dels med det formål at lette og kunne individualisere søgningen.

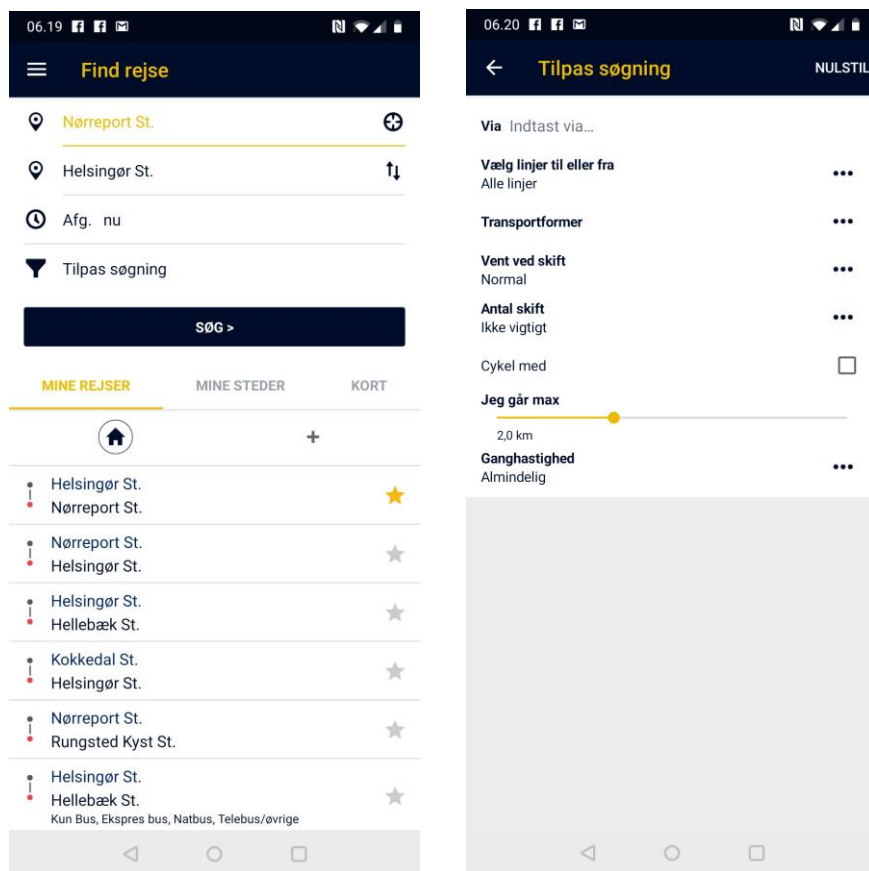
Fra en computer ser startsiden eksempelvis således ud:



Og når man åbner 'Tilpas søgning', ser skærmen således ud:



På en smartphone (appen) kan det se således ud:



Det er indlysende, at man skal skrive 'fra' og 'til' for at kunne få et rejseforslag. Men herefter er det meget forskelligt, hvor mange der er klar over, hvilke muligheder Rejseplanen har.

De fleste (92,9 %) er klar over, at de kan vælge dato og tidspunkt. Og langt de fleste (90,6 %) har også benyttet denne mulighed. Se tabel 5. Næstflest (76,3%) ved, at de kan få vist prisen på den søgte rejse, og 64,7 procent har benyttet sig af det.

Herfra er der et spring ned til cirka 50 procent, der er klar over, at de for eksempel kan til/fravælge transportmidler, angive det maksimale antal skift, ændre rejseretning osv. Særligt interessant er det måske, at 46,9 procent er klar over, at man kan købe billet via Rejseplanen, men kun 21,1 procent har benyttet denne mulighed. Ligeledes viser undersøgelsen, at det er 52,5 procent, der er klar over, at de kan angive antallet af skift, men kun 26,6 procent, der har benyttet sig af den mulighed.

De funktioner, som færrest kender og benytter, er dem, som retter sig mod smallere målgrupper. Det gælder for eksempel muligheden for at angive, at man sidder i kørestol og angive, om man cykler eller går til stationen. Ligeledes er mulighederne for at få generel trafikinformation og se afgangstavler fra stationer/stoppesteder heller ikke særligt kendte. Kun cirka hver fjerde passager kender til disse muligheder, og langt færre benytter dem.

**Tabel 5 - Hvilke af følgende muligheder i Rejseplanen kender du?**  
kombineret med **Hvilke af mulighederne i Rejseplanen har du brugt?**

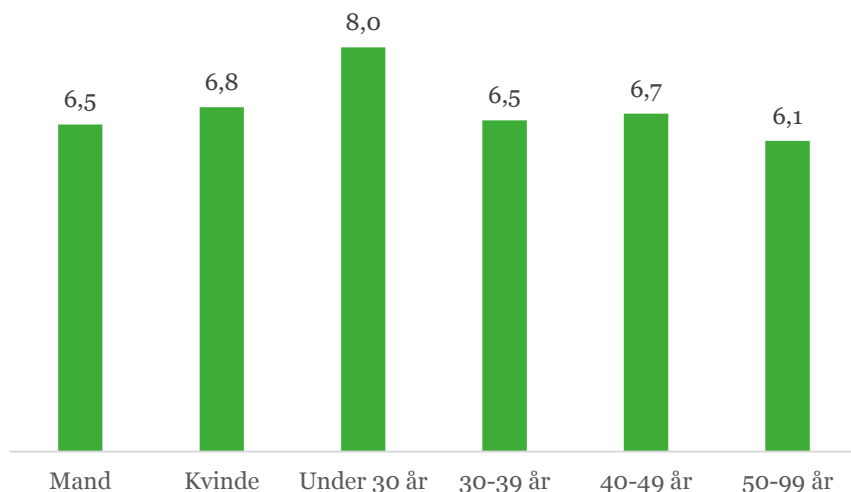
|                                                           | Kender,<br>men ikke<br>brugt | Har brugt | Total<br>kendskab |
|-----------------------------------------------------------|------------------------------|-----------|-------------------|
| Vælge dato og tidspunkt                                   | 2,3%                         | 90,6%     | 92,9%             |
| Få vist pris for rejsen                                   | 11,6%                        | 64,7%     | 76,3%             |
| Til/fravælge bestemte transportmidler                     | 13,5%                        | 42,8%     | 56,3%             |
| Angive antallet af skift                                  | 26,0%                        | 26,6%     | 52,5%             |
| Ændre rejseretning                                        | 5,9%                         | 45,2%     | 51,1%             |
| Indsætte stationer og andet, som man vil rejse via        | 12,5%                        | 36,8%     | 49,2%             |
| Købe billet                                               | 25,8%                        | 21,1%     | 46,9%             |
| Gemme steder (Mine Steder), som man ofte søger fra        | 12,9%                        | 26,4%     | 39,2%             |
| Gemme rejser (Mine Rejser), som man ofte søger på         | 13,5%                        | 24,3%     | 37,7%             |
| Vælge maksimal gang- og cykelafstand                      | 15,6%                        | 16,7%     | 32,3%             |
| Angive ventetid pr. skift                                 | 15,9%                        | 14,0%     | 29,8%             |
| Angive at man skal have cyklen med toget                  | 14,0%                        | 11,0%     | 25,0%             |
| Se generel trafikinformation i sit område                 | 7,8%                         | 16,7%     | 24,5%             |
| Se afgangstavler fra station/stoppested i nærheden        | 8,1%                         | 15,2%     | 23,3%             |
| Angive om man går eller cykler til stationen/stoppestedet | 13,3%                        | 7,7%      | 21,0%             |
| Angive at man sidder i kørestol og lign.                  | 4,4%                         | 0,9%      | 5,2%              |

Base: 1.234 personer der bruger kollektiv transport minimum 1 gang om måneden og benytter Rejseplanen.

Det gennemsnitlige antal af forskellige muligheder (funktioner), der kendes af en person, er 6,6. Som det fremgår af figur 5, er der nogen variation i, hvor mange muligheder en person kender, når vi ser på svarpersonens køn og alder. Kvinder kender marginalt flere muligheder i Rejseplanen end mænd, men det er særligt svarpersoner under 30 år og over 50 år, der skiller sig ud. Den yngste gruppe kender i gennemsnit 8 forskellige muligheder, hvorimod den ældste gruppe kun kender 6.



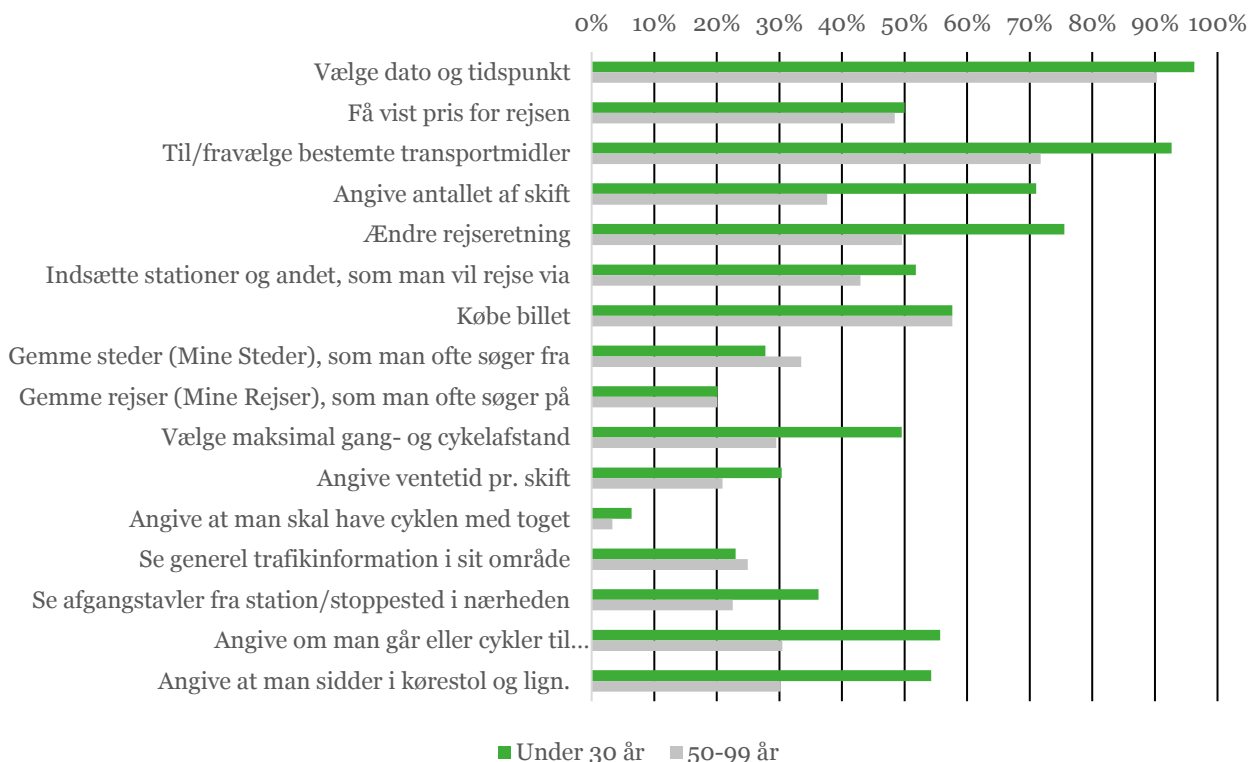
**Figur 5 – Gennemsnitligt antal muligheder, der kendes af hver person (Hvilke af følgende muligheder i Rejseplanen kender du?)**



Base: 1.234 personer, der bruger kollektiv transport minimum 1 gang om måneden og benytter Rejseplanen.

Ser man nærmere på, hvilke muligheder i Rejseplanen de unge kender i højere grad end de ældre, så er der seks funktioner, der skiller sig ud: til/fravælge bestemte transportmidler, angive antallet af skift, ændre rejseretning, vælge maksimal afstand, angive om man cykler eller går, og angive at man sidder i kørestol. Som det fremgår af figur 6, er der en langt større andel af de unge, der kender disse funktioner.

**Figur 6 - Hvilke af følgende muligheder i Rejseplanen kender du?**



Base: 228 personer under 30 år hhv. 599 personer 50-99 år, der bruger kollektiv transport minimum 1 gang om måneden og benytter Rejseplanen.

En ting er, om passagererne kender de enkelte muligheder i Rejseplanen, en anden er, om de tillægger de muligheder, de benytter, betydning.

Af tabel 6 fremgår det, at de fleste muligheder tillægges stor betydning af dem, der benytter dem. Det gælder således dem har brug for at benytte muligheden for at angive, at de sidder i kørestol, hvilket benyttes af under 1 procent, men hvor 80 procent af brugerne tillægger muligheden afgørende betydning for deres oplevelse og brug af Rejseplanen.

Af andre muligheder, der har afgørende betydning for mange brugere, er muligheden for at vælge dato og tidspunkt (78,8 % af brugerne tillægger denne mulighed afgørende betydning). Det er selvfølgelig indlysende, da de fleste bruger Rejseplanen til planlægning af fremtidige rejser.

Højt på listen over muligheder, der tillægges afgørende betydning, eller er meget vigtige for brugerne, er for eksempel muligheden for at til/fravælge transportmidler, angive antallet af skift, ændre rejseretning og indsætte stationer, som de vil rejse via. Cirka 60 procent af brugerne svarer, at hver af disse muligheder har afgørende betydning eller er meget vigtige for deres oplevelse og brug af Rejseplanen.

Nogle muligheder har større grupper af brugere, der svarer, at de er mindre vigtige eller uden betydning. Det gælder for eksempel muligheden for at købe billet og få vist prisen for rejsen. Men det er dog stadig de fleste, der også tillægger disse muligheder betydning.

**Tabel 6 – Hvor vigtige er de muligheder i Rejseplanen, du har brugt, i forhold til din oplevelse og brug af Rejseplanen? set i forhold til hvor mange, der bruger de enkelte muligheder**

|                                                            | Andel, der har brugt | Afgørende betydning | Meget vigtig | Vigtig | Mindre vigtig | Uden betydning | Ved ikke |
|------------------------------------------------------------|----------------------|---------------------|--------------|--------|---------------|----------------|----------|
| Vælge dato og tidspunkt                                    | 90,6%                | 78,8%               | 16,6%        | 3,9%   | 0,4%          | 0,1%           | 0,1%     |
| Få vist pris for rejsen                                    | 64,7%                | 23,4%               | 23,9%        | 29,8%  | 18,8%         | 4,1%           | 0,0%     |
| Til/fravælge bestemte transportmidler                      | 42,8%                | 25,3%               | 31,8%        | 27,5%  | 14,1%         | 1,0%           | 0,2%     |
| Angive antallet af skift                                   | 26,6%                | 25,6%               | 33,5%        | 29,6%  | 10,1%         | 0,6%           | 0,6%     |
| Ændre rejseretning                                         | 45,2%                | 31,4%               | 29,4%        | 28,6%  | 9,6%          | 0,3%           | 0,6%     |
| Indsætte stationer og andet, som man vil rejse via         | 36,8%                | 31,9%               | 31,2%        | 28,2%  | 7,8%          | 0,5%           | 0,4%     |
| Købe billet                                                | 21,1%                | 33,8%               | 22,9%        | 15,3%  | 20,1%         | 7,9%           | 0,0%     |
| Gemme steder (Mine Steder), som man ofte søger fra         | 26,4%                | 13,4%               | 29,7%        | 34,3%  | 20,6%         | 2,0%           | 0,0%     |
| Gemme rejser (Mine Rejser), som man ofte søger på          | 24,3%                | 12,3%               | 30,9%        | 32,0%  | 21,7%         | 3,1%           | 0,0%     |
| Vælge maksimal gang- og cykelafstand                       | 16,7%                | 8,6%                | 32,9%        | 36,8%  | 20,9%         | 0,7%           | 0,1%     |
| Angive ventetid pr. skift                                  | 14,0%                | 20,8%               | 30,4%        | 33,7%  | 12,9%         | 1,7%           | 0,6%     |
| Angive, at man skal have cyklen med toget                  | 11,0%                | 28,4%               | 30,8%        | 29,2%  | 9,1%          | 2,0%           | 0,4%     |
| Se generel trafikinformation i sit område                  | 16,7%                | 38,1%               | 27,6%        | 25,2%  | 8,4%          | 0,0%           | 0,6%     |
| Se afgangstavler fra station/stoppested i nærheden         | 15,2%                | 25,8%               | 29,6%        | 29,8%  | 13,7%         | 1,1%           | 0,0%     |
| Angive, om man går eller cykler til stationen/stoppestedet | 7,7%                 | 5,7%                | 27,5%        | 43,4%  | 18,0%         | 5,4%           | 0,0%     |
| Angive, at man sidder i kørestol og lign.                  | 0,9%                 | 79,8%               | 0,0%         | 8,2%   | 0,0%          | 12,0%          | 0,0%     |

### 4.3 Tilfredshed med Rejseplanen

Blandt passagerer, der benytter kollektiv transport mindst en gang om måneden, er der høj generel tilfredshed med Rejseplanen. På vores svarskala fra 0 til 10 svarer 75,6 procent fra 7 til 10, hvilket svarer til høj eller meget høj tilfredshed. Heraf svarer 31,4 procent 9 eller 10, hvilket svarer til, at de er meget tilfredse. Kun 6,5 procent svarer fra 0 til 3, svarende til at de er utilfredse. Se tabel 7.

**Tabel 7 - Hvor tilfreds er du generelt med Rejseplanen?**

|                   | Procent |
|-------------------|---------|
| 10 Meget tilfreds | 12,6%   |
| 9                 | 18,9%   |
| 8                 | 27,6%   |
| 7                 | 16,6%   |
| 6                 | 9,2%    |
| 5                 | 5,8%    |
| 4                 | 2,1%    |
| 3                 | 4,0%    |
| 2                 | 1,1%    |
| 1                 | 0,9%    |
| 0 Meget utilfreds | 0,5%    |
| Ved ikke          | 0,8%    |

Base: 1.245 passagerer, der benytter kollektiv transport mindst 1 gang om måneden.

Når brugerne anvender Rejseplanen til planlægningsformål i situationer, hvor trafikken forløber normalt, oplever over 80 procent, at Rejseplanen giver de korrekte informationer altid eller næsten altid (5 ud af 6 gange). Kun ganske få (2,5 %) oplever, at Rejseplanen aldrig eller næsten aldrig giver korrekte informationer. Se tabel 8.

**Tabel 8 - Når du bruger Rejseplanen til planlægning og rejseinformation, og trafikken forløber planmæssigt, hvor ofte oplever du så, at Rejseplanen giver de korrekte informationer?**

|                     | Procent |
|---------------------|---------|
| Hver gang           | 43,3%   |
| Ca. 5 ud af 6 gange | 39,1%   |
| Ca. 4 ud af 6 gange | 11,3%   |
| Ca. 3 ud af 6 gange | 2,9%    |
| Ca. 2 ud af 6 gange | 0,9%    |
| Ca. 1 ud af 6 gange | 1,8%    |
| Aldrig              | 0,7%    |

Base: 1.147 passagerer, der benytter kollektiv transport mindst 1 gang om måneden og bruger Rejseplanen til planlægningsformål.

Ikke helt så godt ser det ud, når brugerne skal bedømme Rejseplanen i de situationer, hvor der er forsinkelser og aflysninger i trafikken. I disse situationer er det 46,9 procent, der oplever, at Rejseplanen altid eller næsten altid giver de korrekte informationer. Se tabel 9. En tredjedel oplever, at Rejseplanen kun giver korrekte informationer i halvdelen eller under halvdelen af tilfældene, heraf knap 10 procent, at Rejseplanen aldrig eller kun sjældent giver de korrekte informationer.

**Tabel 9 - Når du bruger Rejseplanen til planlægning og rejseinformation, og der er forsinkelser og aflysninger i trafikken, hvor ofte oplever du så, at Rejseplanen giver de korrekte informationer?**

|                     | Procent |
|---------------------|---------|
| Hver gang           | 15,0%   |
| Ca. 5 ud af 6 gange | 31,9%   |
| Ca. 4 ud af 6 gange | 19,9%   |
| Ca. 3 ud af 6 gange | 17,6%   |
| Ca. 2 ud af 6 gange | 5,8%    |
| Ca. 1 ud af 6 gange | 6,9%    |
| Aldrig              | 2,8%    |

Base: 883 passagerer, der benytter kollektiv transport mindst 1 gang om måneden og bruger Rejseplanen, når der er forsinkelser og aflysninger.

Af tabel 10 fremgår det, at knap 40 procent af de brugere, der oplever, at Rejseplanen ofte ikke giver korrekte informationer, når der er forsinkelser og aflysninger, svarer, at de oplever, at Rejseplanen simpelt hen ikke oplyser om forsinkelserne og ændringerne. 21 procent svarer, at informationen ikke kommer hurtigt nok, og 20 procent svarer, at de informationer, der kommer, ikke er korrekte.

Godt 10 procent oplever, at Rejseplanen ikke foreslår brugbare alternative rejsemuligheder, og 8 procent oplever, at informationen ikke fremgår tydeligt nok. Endeligt er der nogle, der oplever, at Rejseplanen oplyser om forsinkelser og ændringer, der slet ikke findes.

**Tabel 10 - Du har svaret, at du oplever, at Rejseplanen ikke altid giver de korrekte informationer, når der er forsinkelser og aflysninger i trafikken. Kan du uddybe hvilke problemer, du oplever? (Åbent spørgsmål. Besvarelsenerne er efterfølgende kodet.)**

|                                                                       | Procent |
|-----------------------------------------------------------------------|---------|
| Informerer ikke om forsinkelser/aflysninger/ændringer                 | 38,7%   |
| Giver ikke information hurtigt nok                                    | 21,5%   |
| Informerer ikke korrekt om forsinkelser/aflysninger/ændringer         | 20,1%   |
| Foreslår ingen/dårlige alternativer                                   | 11,1%   |
| Informationen er ikke tydelig nok/nem nok at finde                    | 8,0%    |
| Informationen stemmer ikke overens med anden trafikinformation        | 5,9%    |
| Giver ikke information om ruteændringer                               | 4,2%    |
| Informerer om forsinkelser/aflysninger/ændringer, der ikke findes     | 3,6%    |
| Giver ikke information om ændrede rejseregler/forhold på stationen    | 2,3%    |
| Giver ikke information om årsager eller forventninger til udviklingen | 1,7%    |
| Informationen er mangelfuld                                           | 1,7%    |
| Får ikke besked om ændringer som lovet                                | 0,0%    |
| Andet                                                                 | 0,3%    |
| Intet svar/ved ikke                                                   | 9,1%    |

Base: 468 passagerer, der oplever, at rejseplanen ikke altid giver de korrekte informationer, når der er forsinkelser og aflysninger.

#### 4.4 Forslag til forbedringer af Rejseplanen

En stor del af brugerne af Rejseplanen har forslag til forbedringer til computer og/eller tablet/smartphone-versionen (appen). Forslagene er stillet som åbne besvarelser i spørgeskemaet, som vi efterfølgende har kategoriseret.

I dette afsnit laver vi en kort opsummering af de forslag, brugerne har stillet. En mere uddybende gennemgang af alle de mange konstruktive forslag til forbedringer og udvikling vil på et senere tidspunkt blive præsenteret i en selvstændig udgivelse under titlen "Passagerernes bud til Rejseplanen".

I alt 169 brugere er kommet med forslag til forbedringer til versionen af Rejseplanen til computer. Heraf drejer de fleste forslag sig om, at Rejseplanen skal være nemmere at bruge, at den skal kunne vise flere rejsemuligheder og give bedre information om – og mulighed for – at kunne købe billet og pladsbillet. Mere præcis trafikinformation og mulighed for større overblik er også væsentlige ønsker til forbedringer. Se tabel 11.

**Tabel 11 - Har du forslag til forbedringer i Rejseplanen i PC/MAC versionen? (Åbne besvarelser, der er kategoriseret)**

|                                                                                                                   | Besvarelser |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| Nemmere at bruge                                                                                                  | 42          |
| Visning af flere rejsemuligheder                                                                                  | 40          |
| Bedre information om/mulighed for at købe billet, inklusiv pladsbillet                                            | 30          |
| Mere præcis trafikinformation                                                                                     | 27          |
| Mulighed for et større overblik                                                                                   | 11          |
| Information om serviceniveau/faciliteter på stationen eller ombord                                                | 7           |
| Tekniske forbedringer, fx integration og load-tid                                                                 | 6           |
| Mulighed for at tilpasse/filtrere, for eksempel længere tid til skift, lavere gangtempo, bestemte transportmidler | 6           |
| Mulighed for at få besked ved ændringer                                                                           | 5           |
| Bedre print-layout, fx af gå-ruten                                                                                | 5           |
| Information om rejseregler                                                                                        | 2           |
| Se næste afgang fra nuværende position                                                                            | 1           |
| Udbedring af fejl                                                                                                 | 0           |
| Andet                                                                                                             | 19          |
| <i>Total</i>                                                                                                      | <i>169</i>  |

Af tabel 12 fremgår de forslag, brugerne har stillet til forbedringer af Rejseplanens version til tablet/smartphone. I alt 171 passagerer er kommet med forslag.

Også her er det fremherskende ønske/forslag om, at Rejseplanen skal være nemmere at bruge, og at den skal give mere præcis trafikinformation. Men der er desuden ønsker/forslag af mere teknisk karakter som for eksempel integration og load-tid. Ønsker/forslag om bedre mulighed for besked ved ændringer, visning af flere rejsemuligheder og information om mulighed for billetkøb er også fremherskende.

**Tabel 12 - Har du forslag til forbedringer i Rejseplanen i tablet/smartphone versionen? (Åbne besvarelser, der er kategoriseret)**

|                                                                                                                   | Besvarelser |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| Nemmere at bruge                                                                                                  | 53          |
| Tekniske forbedringer, fx integration og load-tid                                                                 | 34          |
| Mere præcis trafikinformation                                                                                     | 22          |
| Bedre mulighed for at få besked ved ændringer                                                                     | 18          |
| Visning af flere rejsemuligheder                                                                                  | 17          |
| Bedre information om/mulighed for at købe billet, inklusiv pladsbillet og zonevisning                             | 15          |
| Information om serviceniveau/faciliteter på stationen eller ombord                                                | 12          |
| Bedre kortvisning/live map                                                                                        | 4           |
| Mulighed for større overblik                                                                                      | 4           |
| Mulighed for at gemme og sortere i stationer og resultater                                                        | 3           |
| Mulighed for at tilpasse/filtrere, for eksempel længere tid til skift, lavere gangtempo, bestemte transportmidler | 2           |
| Visning af alternative rejser, når der opstår forsinkelser                                                        | 2           |
| Udbedring af fejl                                                                                                 | 0           |
| Andet                                                                                                             | 19          |
| <i>Total</i>                                                                                                      | <i>171</i>  |

## 5. Om undersøgelsen

### 5.1 Metodebeskrivelse

Spørgeskemaet til undersøgelsen er udviklet af Passagerpuls hos Forbrugerrådet Tænk. Inden undersøgelsen gik i gang, blev spørgeskemaet testet på en mindre målgruppe for dels at sikre den rette forståelse af spørgsmålene og dels at sikre, at den tekniske opsætning var korrekt i forhold til, at alle relevante spørgsmål blev vist til – og besvaret af – svarpersonerne.

Dataindsamlingen til denne undersøgelse er gennemført ved brug af spørgeskemaer udsendt via e-mail. Spørgeskemaerne er blevet sendt ud af Passagerpuls til Passagerpulsens eget Passagerpanel.

Metoden blev valgt, fordi ønsket har været at lave en kvantificerbar undersøgelse, der på en økonomisk forsvarlig måde nåede ud til et bredt udsnit af målgruppen. Samtidigt sikrer metoden, at svarpersonerne kan deltage fuldstændigt anonymt, og at besvarelserne ikke påvirkes af, at svarpersonen eventuelt ønsker at være politisk korrekt overfor en interviewer.

Bemærk: Web-paneler vil typisk have en lavere andel af svage ældre, af personer med lavfrekvent brug af internettet og af danskere med en anden etnisk baggrund end dansk. Undersøgelsen kan derfor ikke med sikkerhed siges at være fuldstændigt repræsentativ for alle personer, der benytter kollektiv transport mindst en gang om måneden.

#### Fakta

Dataindsamlingsperiode: 21. maj til 7. juni 2019

Målgruppe: Personer, der benytter kollektiv transport mindst en gang om måneden.

Nettostikprøve: 1.245

Nettostikprøven på 1.245 besvarelser betyder, at den maksimale statistiske usikkerhed på Totaler er +/- 2,8 procentpoint.

#### Vejning af stikprøven

Vejning er sket på rejsefrekvens, køn, alder og regionsniveau.

#### Datarens og -kontrol

Efter afslutningen af dataindsamlingen har Passagerpuls foretaget en kvalitetskontrol af de indsamlede besvarelser med udgangspunkt i følgende kriterier:

1. Dubletter
2. Svartider
3. Svarmønstre
4. Logiske tjek

### 5.2 Om deltagerne i undersøgelsen

Stikprøven er, som det ofte ses ved interview i onlinepaneler, lidt skæv i forhold til alder på deltagerne. Der er lidt for få deltagere i de yngre aldersgrupper – særligt gruppen 18-24 år og gruppen 36-49 år. Modsat er der for mange deltagere i aldersgruppen 60-69 år. Skævheden, vurderer vi dog, er ikke større, end at det er fuldt ud forsvarligt at veje datamaterialet således, at det vejede datagrundlag er repræsentativt for danskerne i alderen 18 år og over.



**Tabel 13 - Køn**

|        | Uvejet | Vejet |
|--------|--------|-------|
| Mand   | 42,3%  | 49,4% |
| Kvinde | 57,7%  | 50,6% |
| Base   | 1.245  | 1.245 |

**Tabel 14 - Alder**

|          | Uvejet | Vejet |
|----------|--------|-------|
| 15-29 år | 8,4%   | 18,3% |
| 30-39 år | 8,1%   | 16,6% |
| 40-49 år | 12%    | 16,6% |
| 50+ år   | 71,5%  | 48,4% |
| Base     | 1.245  | 1.245 |

**Tabel 15 - Region**

|             | Uvejet | Vejet |
|-------------|--------|-------|
| Hovedstaden | 59,1%  | 31,4% |
| Sjælland    | 14,3%  | 14,5% |
| Syddanmark  | 12%    | 21,2% |
| Midtjylland | 10,5%  | 22,5% |
| Nordjylland | 4,1%   | 10,3% |
| Base        | 1.245  | 1.245 |

**Tabel 16 – Rejsefrekvens med kollektiv transport**

|                     | Uvejet | Vejet |
|---------------------|--------|-------|
| 5-7 dage om ugen    | 38,6%  | 25,8% |
| 3-4 dage om ugen    | 22,4%  | 19,3% |
| 1-2 dage om ugen    | 21,8%  | 15,4% |
| 1-3 dage om måneden | 17,2%  | 39,4% |
| Base                | 1.245  | 1.245 |

### 5.3 Spørgeskema

#### Hvor ofte benytter du Rejseplanen til at planlægge rejser med kollektiv transport, finde afgangstider mv.?

Dagligt

3-4 gange om ugen

1-2 gange om ugen

1-3 gange om måneden

1-2 gange i kvartalet

Sjældnere

Aldrig

#### Hvorfra benytter du Rejseplanen? (gerne flere svar)

Fra PC/MAC

Fra en tablet/Ipad

Fra en Smartphone

Fra andet sted (skriv selv): \_\_\_\_\_

#### I hvilke situationer benytter du Rejseplanen? (gerne flere svar)

Til at planlægge en rejse på forhånd

Til at orientere mig om eventuelle forsinkelser mv., inden jeg tager afsted

Til at finde rejseinformation undervejs på rejsen (når trafikken kører planmæssigt)

Til at finde rejseinformation, når der opstår forsinkelser og aflysninger

Til at tjekke rejsen efterfølgende, fx i forbindelse med ansøgning om rejsetidskompensation

Til andet (skriv selv) \_\_\_\_\_

#### Hvor tilfreds er du generelt med Rejseplanen?

(Svar på en skala fra 0 til 10, hvor 0 = meget utilfreds og 10 = meget tilfreds)

0 Meget utilfreds

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10 Meget tilfreds

Ved ikke

#### Når du bruger Rejseplanen til planlægning og rejseinformation, og trafikken forløber planmæssigt, hvor ofte oplever du så, at Rejseplanen giver de korrekte informationer?

Hver gang

Ca. 5 ud af 6 gange

Ca. 4 ud af 6 gange

Ca. 3 ud af 6 gange

Ca. 2 ud af 6 gange

Ca. 1 ud af 6 gange

Aldrig  
Ved ikke

**Når du bruger Rejseplanen til planlægning og rejseinformation, og der er forsinkelser og aflysninger i trafikken, hvor ofte oplever du så, at Rejseplanen giver de korrekte informationer?**

Hver gang  
Ca. 5 ud af 6 gange  
Ca. 4 ud af 6 gange  
Ca. 3 ud af 6 gange  
Ca. 2 ud af 6 gange  
Ca. 1 ud af 6 gange  
Aldrig  
Ved ikke

**Du har svaret, at du oplever, at Rejseplanen ikke altid giver de korrekte informationer, når der er forsinkelser og aflysninger i trafikken.**

**Kan du uddybe hvilke problemer, du oplever?**

---

---

---

---

---

**Hvilke af følgende muligheder i Rejseplanen kender du?**

Vælge dato og tidspunkt  
Købe billet  
Få vist pris for rejsen  
Ændre rejseretning  
Til/fravælge bestemte transportmidler  
Indsætte stationer og andet, som man vil rejse via  
Angive antallet af skift  
Angive ventetid pr. skift  
Angive om man går eller cykler til stationen/stoppestedet  
Vælge maksimal gang- og cykelafstand  
Angive at man skal have cyklen med toget  
Angive at man sidder i kørestol og lign.  
Se generel trafikinformation i sit område  
Se afgangstavler fra station/stoppested i nærheden  
Gemme rejser (Mine Rejser), som man ofte søger på  
Gemme steder (Mine Steder), som man ofte søger fra  
Ingen af disse

**Hvilke af mulighederne i Rejseplanen har du brugt?**

Vælge dato og tidspunkt  
Købe billet  
Få vist pris for rejsen  
Ændre rejseretning  
Til/fravælge bestemte transportmidler  
Indsætte stationer og andet, som man vil rejse via  
Angive antallet af skift  
Angive ventetid pr. skift  
Angive, om man går eller cykler til stationen/stoppestedet

Vælg maksimal gang- og cykelafstand  
 Angiv, at man skal have cyklen med toget  
 Angiv, at man sidder i kørestol og lign.  
 Se generel trafikinformation i sit område  
 Se afgangstavler fra station/stoppested i nærheden  
 Gemme rejser (Mine Rejser), som man ofte søger på  
 Gemme steder (Mine Steder), som man ofte søger fra  
 Ingen af disse

**Hvor vigtige er de muligheder i Rejseplanen, du har brugt, i forhold til din oplevelse og brug af Rejseplanen?**

*(Svarmuligheder: Afgørende betydning, Meget vigtig, Vigtig, Mindre vigtig, Uden betydning, Ved ikke)*

Vælg dato og tidspunkt  
 Køb billet  
 Få vist pris for rejsen  
 Ændre rejseretning  
 Til/fravælg bestemte transportmidler  
 Indsæt stationer og andet, som man vil rejse via  
 Angiv antallet af skift  
 Angiv ventetid pr. skift  
 Angiv, om man går eller cykler til stationen/stoppestedet  
 Vælg maksimal gang- og cykelafstand  
 Angiv, at man skal have cyklen med toget  
 Angiv, at man sidder i kørestol og lign.  
 Se generel trafikinformation i sit område  
 Se afgangstavler fra station/stoppested i nærheden  
 Gemme rejser (Mine Rejser), som man ofte søger på  
 Gemme steder (Mine Steder), som man ofte søger fra

**Har du forslag til forbedringer i Rejseplanen i PC/MAC versionen?**

Ja, notér: \_\_\_\_\_  
 Nej

**Har du forslag til forbedringer i Rejseplanen i tablet/smartphone versionen?**

Ja, notér: \_\_\_\_\_  
 Nej

**Har du andre kommentarer til dine oplevelser med og brug af Rejseplanen?**

Ja, notér: \_\_\_\_\_  
 Nej

Her til sidst kommer et par spørgsmål om dig selv.

**Er du?**

Mand  
 Kvinde

**Hvad er din alder?**

\_\_\_\_\_

**I hvilket postnummerområde bor du?**

\_\_\_\_\_

**Hvad er din højeste, afsluttede uddannelse**

Folkeskole

Gymnasial uddannelse

Kort videregående uddannelse (1-2 år)

Mellemlang videregående uddannelse / Bachelor (3-4 år)

Lang videregående uddannelse (5+ år)

Andet, notér: \_\_\_\_\_

**Hvor ofte rejser du med kollektiv transport**

5-7 dage om ugen

3-4 dage om ugen

1-2 dage om ugen

1-3 dage om måneden

1-2 gange i kvartalet

1-2 dage hvert halve år

1-2 dage årligt

Sjældnere

Aldrig

**Hvorfor benytter du ikke Rejseplanen?** *(Spørgsmål stillet til dem, der ikke benytter Rejseplanen)*

---

---

---

---

---

Tak for dine svar.

## 6. Om Passagerpulsen

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

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

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

Passagerpulsen startede 1. oktober 2014.

### Eksempler på tidligere undersøgelser

- Responstid – test af selskabernes sms-tjeneste (juli 2019)
- Fem centrale udfordringer for bedre sammenhæng i kollektiv transport (maj 2019)
- Danskernes holdning til klima- og miljøvenlig transport (marts 2019)
- Togselskabernes information ved forsinkelser (december 2018)
- National Passagertilfredshedsundersøgelse (tog) (december 2018)
- Information om togselskabernes rejsetidsgarantier (november 2018)
- Passagerpulsens kundeservicepris (oktober 2018)
- Passagerernes ønsker til kundeservice (oktober 2018)
- Unge og kollektiv transport (september 2018)
- Driftsforstyrrelser og årsager i Metroen (august 2018)
- Ansvaret 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 togpassagerers tilfredshed i Danmark og UK (juni 2018)
- National Passagertilfredshedsundersøgelse (tog) (juni 2018)

Du kan se endnu flere af de undersøgelser, vi har lavet, på vores hjemmeside [passagerpulsen.taenk.dk/undersogelser](http://passagerpulsen.taenk.dk/undersogelser)

### Redaktion

Ansvarshavende redaktør: Afdelingschef Laura Kirch Kirkegaard

Analyseansvarlig: Lars Wiinblad

Analysemedarbejder: Anders Albrechtsen

Politisk medarbejder: Rasmus Markussen

Kommunikationsrådgiver: Astrid Grunert Rantorp

Foto: Getty Images

Passagerpulsen hos Forbrugerrådet Tænk

Fiolstræde 17B

Postboks 2188

1017 København K

Tlf.: +45 77 41 77 41

Mail: [passagerpulsen@fbr.dk](mailto:passagerpulsen@fbr.dk)

Web: [passagerpulsen.taenk.dk](http://passagerpulsen.taenk.dk)



