



Passagerernes bud på bedre kollektiv transport 2019

Forbrugerrådet
Tænk
Passagerpuls
- din stemme i den kollektive transport



Indhold

Forord	3
Passagerernes behov	4
Udvalgte indsatser fra Passagerpulsens arbejde 2014 - 2019 . . .	8
Anbefalinger	14
Forsinkelser og aflysninger	15
Sporarbejder	18
Information	24
Rejsetidsgaranti og rejsegaranti	27
Passagerrettigheder	31
Rejsekort	36
Billettyper og takster	41
Rejseplanen	43
Stationer og busterminaler	46
Busstoppesteder	51
First- og last mile	53
Kundeservice	56
Komfort og faciliteter på rejsen	59
Brugerinddragelse	62

Forord

Kære læser

Den kollektive transport spiller en nøglerolle, hvis danskerne skal have høj mobilitet og social sammenhængskraft og være i front med at løse klimaudfordringen.

Men passagertallene er dalende. Det skyldes blandt andet, at den kollektive transport er præget af store forstyrrelser. Særligt togtransporten er påvirket af nødvendige sporarbejder, implementering af nye signalsystemer og elektrificering. Samtidig er DSB nødsaget til at køre med nedslidt materiel, mens der ventes på 'fremtidens tog', der forhåbentligt begynder at rulle ud på de danske togstrækninger fra 2024. Busdriften er blandt andet udfordret af de nødvendige gravearbejder i forbindelse med etableringen af letbaner i Odense og ved Ring 3 i Hovedstadsområdet samt en generelt øget trængsel på de danske veje.

Heldigvis er der flere områder, der kan forbedres på den korte bane, så de nuværende passagerer har lyst til at blive i den kollektive transport - og så flere har lyst til at vælge den til. Det gælder for eksempel information, kompensationssystemer, skiltning, rejsetidsgarantier, stationer og udbuddet af billettyper.

Passagerpulsens hos Forbrugerrådet Tænk har siden etableringen i 2014 udgivet over 60 rapporter og notater om passagerernes oplevelser, behov, ønsker og tilfredshed. I dette katalog har vi lavet en kort oversigt over de resultater, vi har været med til at skabe, og samlet de anbefalinger, som vi på baggrund af vores analyser er kommet frem til inden for en række prioriterede temaer. Anbefalingerne handler om både stort og småt. Vi har derfor inddelt dem i henholdsvis de store skridt og de små skridt. De store skridt vil typisk kræve investeringer eller ændringer i regler, rammer eller lovgivning. De små skridt kan ske indenfor de nuværende rammer på baggrund af initiativ fra trafikselskaber, togselskaber, kommuner eller politikere. I hvert afsnit har vi desuden tilføjet et par nøgletal, der peger på nogle af de væsentlige udfordringer på området.

Vi håber, at kataloget inspirerer det fortsatte arbejde for at skabe god kollektiv transport i Danmark.

God læselyst.

Passagerernes behov

Passagerpulsens undersøgelser om danskerne og kollektiv transport¹ viser, at 7 ud af 10 danskere en eller flere gange om året benytter kollektiv transport, men at det kun er cirka 16 procent, der er hyppige brugere (2 dage om ugen eller mere).

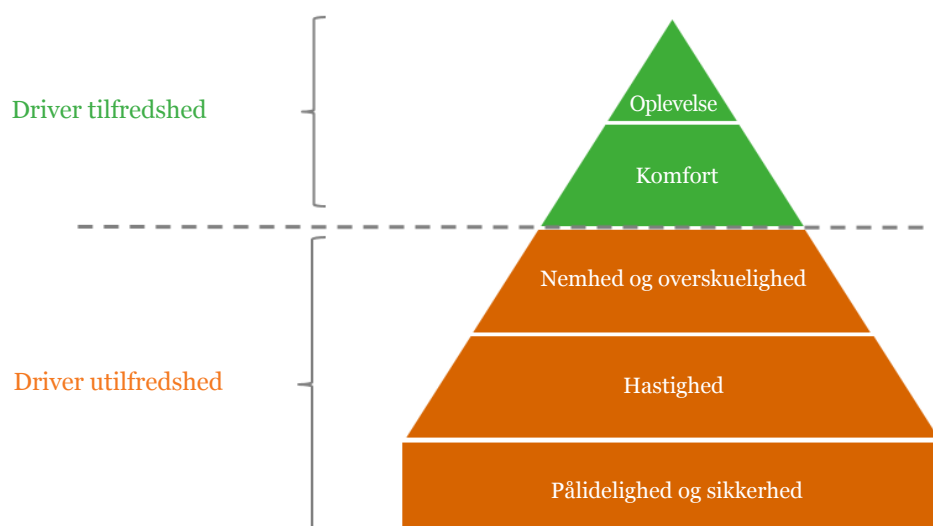
Det er da også kun 25 procent af danskerne, der mener, at kollektiv transport i 'høj' eller 'meget høj' grad kan opfylde deres transportbehov. Det skyldes sandsynligvis, at 3 ud af 4 har mere end 1 km til en togstation, og at hver tredje har mere end 500 meter til et busstoppested. Adgangen til kollektiv transport er altså ikke lige let for alle.²

Men hvilke behov er det, vi har, når vi transporterer os - og hvad er det vigtigste?

Passagerpulsens har gennem flere undersøgelser, herunder De Nationale Passagertilfredshedsundersøgelser for togpassagerer, dokumenteret passagerernes ønsker og behov. Disse har vi, inspireret af hollandske forskere, analyseret med henblik på at udvikle 'Passagerernes behovspyramide'³.

Behovspyramiden afspejler, hvilke forhold passagererne forventer er i orden, for at det overhovedet er attraktivt for dem at benytte kollektiv transport, og hvilke forhold selskaberne kan udvikle for at overgå passagerernes forventninger og derved skabe en højere tilfredshed.

Figur 1 – Passagerernes Behovspyramide



Kilde: egen tilvirkning inspireret af Van Hagen & Sauren (2014)

1 <https://passagerpulsens.taenk.dk/bliv-klogere/undersoegelse-danskernes-oensker-til-klimavenlig-transport>

2 <https://passagerpulsens.taenk.dk/hjaelp-til-din-rejse/undersoegelse-danskernes-holdning-til-kollektiv-transport>

3 <https://passagerpulsens.taenk.dk/vidensbanken/undersoegelse-hvad-har-betydning-passagerernes-tilfredshed-med-togrejsen>

Pålidelighed og sikkerhed er, som det fremgår af behovspyramiden, en grundlæggende forudsætning for, at passagererne vil bruge den kollektive transport. Pålidelighed og sikkerhed dækker både over sikkerhed for, at bussen og toget kører, når vi har brug for det, og at vi kommer frem til tiden, men også fysisk og psykisk sikkerhed og tryghed. Det vil sige, at hvis passagererne oplever den kollektive transport som usikker, så vil de ikke bruge den, med mindre det er strengt nødvendigt.

Hastighed er et udtryk for, at vi kan komme frem til vores destination med et tidsforbrug, der ikke er meget større end for alternative transportformer. Her tænkes i den samlede rejse. Det er altså ikke nok, at det enkelte transportmiddel er hurtigt, men hvis der er skift undervejs på rejsen, så skal disse skift være tilrettelagt, så der ikke spildes unødigt tid.

Nemhed og overskuelighed er centralt for tilfredsheden med kollektiv transport. Hvis det er svært at finde vej fra bussen til toget på grund af manglende eller dårlig skiltning, hvis ikke det er enkelt at finde ud af, hvornår bussen kører, eller hvor billetten kan købes, hvis det er svært at finde ud af takstsystemerne, eller hvis der ikke bliver givet god trafikinformation før og under rejsen, så er det ikke attraktivt at benytte kollektiv transport.

Kan selskaberne leve op til passagerernes forventninger på disse tre parametre, så er de grundlæggende behov opfyldt, og forventningerne indfriet. Først herefter kan det betale sig for selskaberne at investere i at skabe højere passagertilfredshed ved at fokusere på de to øverste behov.

Komfort dækker over alt fra behagelige (ledige) siddepladser til behagelige lydniveauer og indeklima, god rengøringsstandard, mulighed for at købe noget at spise og drikke undervejs og mulighed for at bruge WiFi.

Oplevelse er det, der giver passageren noget ud over det sædvanlige. Det kan være arkitekturen, et særligt lækkert tog, musikalsk underholdning, kunst på væggene og så videre. Altså de ting, der kan gøre, at man som passager glemmer, hvor man er, og i stedet koncentrerer sig om den oplevelse, man får undervejs på rejsen.

Danskerne og kollektiv transport

6 ud af 10 danskere vil gerne transportere sig mere klimavenligt, end de gør i dag - og 28 procent vil gerne bruge den kollektive transport mere, end de gør i dag.⁴

Men hvis flere danskere skal have lyst til at bruge den kollektive transport, skal den kunne opfylde de basale behov i behovspyramiden.

Mange danskere oplever heldigvis en god og velfungerende kollektiv transport. Blandt de, der benytter kollektiv transport, er 7 ud af 10 tilfredse med deres seneste rejse.

Men samtidigt er kun cirka 45 procent af danskerne tilfredse med den kollektive transport generelt. Det kan både tilskrives imageproblemer og dårlig omtale. Men det

4 <https://passagerpuls.tenk.dk/bliv-klogere/undersogelse-danskernes-oensker-til-klimavenlig-transport>

skyldes også, at mange danskere jævnligt oplever, at basisproduktet i den kollektive transport ikke er i orden.

- 81 % af togpassagererne er tilfredse med rettidigheden på den aktuelle rejse, men kun 66 % er tilfredse med den generelle rettidighed på strækningen. (Passagerpuls)
- Blandt alle passagerer er det kun 44 %, der har tillid til, at de kommer frem til tiden, når de kører med kollektiv transport. (Bus og Tog)
- I én ud af de første otte måneder af 2019 har kundepunktligheden for DSB fjern- og regionaltog levet op til det kontraktfastsatte mål på 83,4 %. (DSB)
- I én ud af fire togpassagerer har følt sig utrygge på togstationen i løbet af det seneste halve år. (Passagerpuls)
- 45 % af danskerne er enige i, at køreplanerne passer godt sammen, så det er nemt at skifte mellem transportmidler. (Bus og Tog)
- 25 % af de togpassagerer, der er forsinkede, 'oplever, at de ikke får information om forsinkelsen. (Passagerpuls)
- 19 % af danskerne er tilfredse med gennemsækeligheden af prisen på offentlig transport (Rejsekort A/S)
- 44 % synes, at det er nemt at købe kort/billet. (Passagerpuls)
- 54 % af togpassagererne er tilfredse med den værdi, de får for pengene (Passagerpuls)

Spørger man danskerne bredt, vurderer de, at bilen er bedre til at opfylde deres transportbehov end kollektiv transport på 6 ud af 9 parametre. Det gælder blandt andet punktlighed, rejsetid, fleksibilitet og pris. På 3 parametre vurderer danskerne, at den kollektive transport er bedre til at opfylde behovet end bilen. Det gælder behovet for at arbejde undervejs, motion og at transportere sig klima- og miljøvenligt.⁵

Spørger vi dem, der gerne vil bruge den kollektive transport mere, hvad der kunne få dem til at gøre det, svarer flest, at det skal være billigere (43 %), og at der skal være flere muligheder/afgange (38 %). Herefter kommer, at den kollektive transport skal være hurtigere (11 %), have færre forsinkelser (9 %) og bedre sammenhæng (6 %).

Skab sammenhæng

Selvom mange danskere gerne vil bruge den kollektive transport mere, kræver det fortsat en indsats fra både selskaber, politikere, kommuner, regioner og andre involverede parter. I det følgende præsenteres en lang række anbefalinger indenfor mange vigtige områder, der hver især kan bidrage til at styrke passagerernes tilfredshed og oplevelse af, at den kollektive transport opfylder deres behov.

Mange af disse indsatser kræver, at forskellige parter arbejder sammen om blandt andet information, køreplaner, passagerrettigheder og trafikknudepunkter, der binder den kollektive transport sammen med cykler, biler, delebiler osv.

⁵ <https://passagerpuls.tenk.dk/bliv-klogere/undersogelse-danskernes-oensker-til-klimavenlig-transport>

I dag er den kollektive transport organiseret i en lang række selskaber og øvrige politiske aktører på både kommunalt, regionalt og statsligt niveau. Organiseringen er ikke et problem i sig selv, men det er en udfordring, at forskellige parter ofte arbejder efter forskellige mål inden for afgrænsede budgetter.

Passagerpulsens anbefaler, at der fastsættes ensartede incitamenter på tværs af selskaber, operatører og politiske niveauer om at øge passagertilfredsheden og passagertilvæksten i den kollektive transport. Der er inspiration at hente i blandt andet Sverige, hvor man mange steder har oplevet vækst i passagertallene i mange år.

Udvalgte indsatser fra Passagerpulsens arbejde 2014 – 2019

Bedre hjælp og information til passagererne under sporarbejde

Passagerpulsen har ad flere omgange undersøgt passagerernes oplevelser af store sporarbejder. Det gælder sporarbejdet mellem Slagelse og Fredericia i påsken 2015, opsætning af nye signaler på S-togsstrækningen Jægersborg-Hillerød i juni 2017 samt sporarbejderne på Kystbanen og S-toget mod Frederikssund i sommeren 2018.

Passagerpulsen har løbende været i dialog med DSB og Banedanmark om resultaterne og har blandt andet udarbejdet en række bud til aktørerne om håndtering af sporarbejder. DSB og Banedanmark har taget en række af anbefalingerne til sig, blandt andet når det gælder tidlig afklaring af projekternes tidsplan, mere rettidig information til passagererne og tydeligere skiltning til og fra togbusserne. I perioden er passagerernes tilfredshed med sporarbejderne steget væsentlig. Det viser både Passagerpulsens og DSB's undersøgelser:

- Ved sporarbejdet på S-banen mod Hillerød i sommeren 2017 vurderede 17-22 % af passagererne, at DSB og Banedanmark havde klaret deres opgave godt. 28 % af passagererne vurderede, at informationen på stationen var blevet løst godt.
- Ved sporarbejderne på Kystbanen og S-banen mod Frederikssund i 2018 vurderede 45-61 %, at sporarbejderne overordnet var forløbet godt 54-59 % vurderede, at informationen på stationer og stoppesteder var blevet løst godt. (Passagerpulsens)
- Det samlede kendskab forud for kørsel med togbus på Frederikssundsbanen i 2018 var 85 %. Til sammenligning var det gennemsnitlige kendskab forud for kørsel med togbus på S-banen i 2017 59 % (DSB).

Bedre kompensation ved sporarbejde

Passagerpulsen har løbende sat fokus på, at passagererne bør blive kompenseret, når deres rejse bliver påvirket af længere tids sporarbejde. I 2017 uddelte DSB gratis kaffe om morgenen til kunderne på Vestsjælland, og i 2018 testede DSB en løsning, hvor passagererne på Frederikssundsbanen kunne spare minutter op til gratis rejser. Det skete med appen 'Få tiden tilbage'. Passagerpulsens undersøgelse af emnet inkluderede følgende anbefalinger:

- Langt de fleste passagerer foretrækker at blive kompenseret via reduceret pris. Det kan ske direkte via kontant kompensation eller reduktion i prisen på pendlerkort.
- Kompensationen kan også gives som mulighed for at købe billigere billetter til andre ture, ekstra penge på rejsekortet eller mulighed for udvidelse af periodekort ud over ens pendlerstrækning. Disse kompensationsformer bør være fleksible, så passagererne får glæde af dem, uanset hvordan deres transportmønstre er.

I 2019 annoncerede DSB, at kunder på Sydsjælland, der blev ramt af sommerens sporarbejde, kunne få en måneds pendlerkort gratis. Derudover fik alle passagerer med pendlerkort til S-togsnettet mulighed for at rejse gratis sammen med en ven i weekenderne de sidste tre måneder af året.

Større kendskab og bedre information om rejsetidsgaranti

Passagerpulsen har gentagne gange undersøgt passagerernes kendskab til rejsetidsgarantierne samt togselskabernes information om dem på hjemmesider, apps og togstationer. Undersøgelserne har vist, at kendskabet har været markant faldende, siden garantierne blev indført i 2007, og at informationen har været mangelfuld.

Siden Passagerpulsens første gang satte fokus på problemet i 2015, har DSB ad flere omgange reageret på omtalen ved at sætte plakater op på mange af deres stationer samt øget informationen på printselvbilletten og i apps. DOT og Rejsekortet har ligeledes højnet informationsniveauet, så flere passagerer kan få information om deres rettigheder blandt andet med flyers i busserne

I 2018 kunne Passagerpulsens dokumentere, at kendskabet til basisrejsetidsgarantien siden 2015 var steget fra 54 % til 59 %, mens kendskabet til pendlerrejsetidsgarantien var steget fra 18 til 24 %. I samme periode er udbetalingen af rejsetidsgaranti steget.

I maj 2019 satte også Rigsrevisionen fokus på DSB og Banedanmarks information om rejsetidsgaranti. Det skete blandt andet på baggrund af tal fra Passagerpulsens undersøgelser. Rigsrevisionen vurderede, at "DSB og Banedanmark ikke på tilfredsstillende vis informerer og kompenserer deres passagerer ved forsinkelser og aflysninger."⁶

6 <http://www.rigsrevisionen.dk/nyheder/2019/maj/beretning-til-statsrevisorerne/>

Efter en ministerredegørelse blev det i et opfølgende notat offentliggjort, at DSB ville:

- Forbedre oplysningerne til kunderne om passagerrettigheder i brochuren om basisrejsetidsgaranti
- Opdatere togpersonalets vejledninger, så de foretager højtalerudkald om rejsetidsgaranti i alle slags tog, når de er forsinket mere end 30 minutter
- Gennemføre 1-2 kampagner årligt om rejsetidsgaranti
- Tilføje yderligere information om rejsetidsgaranti i DSB's app.⁷

Passagerpulsen har også tidligere gjort opmærksom på, at trafikselskaberne ikke informerede om, at passagerer har ret til forplejning ved togforsinkelser over en time. DSB informerede herefter tydeligt om passagerernes ret til forplejning på deres hjemmeside.

Forbedringer af rejsekortet

Passagerpulsen har siden 2014 dokumenteret en række udfordringer for passagererne i forhold til rejsekortet. Vi har lavet flere undersøgelser og udgav i 2018 "Passagerernes 11 bud til rejsekort", hvori vi anbefalede en række forbedringer.

Flere af forslagene er enten blevet implementeret eller er annonceret som en planlagt forbedring.

- **Mulighed for at checke ud på app.** Passagerpulsen satte i 2015 fokus på, at mange passagerer oplevede problemer ved glemte check ud på rejsekortet, blandt andet 'ude på landet', hvor det ikke var muligt at checke ud, hvis man har glemt det i bussen - medmindre man ventede på den næste bus, der kom en time senere.
Rejsekortet lancerede i sommeren 2016 appen Check Udvej, som skal hjælpe passagererne med at checke ud, hvis de har glemt det eller ikke kan komme til at checke ud under rejsen. Passagerpulsen er også siden kommet med input til udviklingen af denne app, og i september 2019 blev det annonceret, at appen nu også ville kunne bruges af kunder med Rejsekort Flex, og at forældre fremover kan bruge appen til at indmelde et glemt check ud for deres børn.
- **Bedre information om udløbsdata.** Passagerpulsen har ad flere omgange påpeget, at mange passagerer ikke er opmærksomme på, hvornår deres rejsekort udløber. Vi har blandt andet efterlyst, at udløbsdatoen trykkes på selve rejsekortet. Denne forbedring blev først annonceret til slutningen af 2018, men er rykket til starten af 2020.
- **Udvikling af en rejsekort-app.** Passagerpulsen har efterlyst en app, hvor passagererne kan tjekke deres rejsekortkonto, tanke op samt se, om de er checket ind eller ud. I starten af 2019 lancerede Rejsekort A/S Appen 'Rejsekort Status', hvor passagererne blandt andet kan se deres saldo, deres pendlerområde og udløbsdatoen for deres rejsekort.

7 <http://www.rigsrevisionen.dk/media/2105114/sr1518.pdf>

- **Mere brugervenlig hjemmeside.** Passagerpulsens har efterlyst, at hjemmesiden rejsekortet.dk struktureres bedre og gøres mere brugervenlig, da vi løbende får henvendelser fra passagerer, der er frustreret over ikke at kunne finde information på hjemmesiden. Rejsekort lancerede en ny hjemmeside (den generelle del) i sommeren 2019. Man planlægger desuden at udvikle en ny udgave af den digitale selvbetjening.
- **Udvikling af periodekort på rejsekort.** Passagerpulsens har flere gange efterlyst et periodekort på rejsekort. I 2016 offentliggjorde Rejsekort A/S, at de var på vej med dette, og Passagerpulsens fik via en undersøgelse om periodekort på rejsekort indflydelse på, hvordan det endelige periodekort på rejsekort blev udformet. Rejsekort A/S fulgte langt hen ad vejen Passagerpulsens anbefalinger i det videre arbejde med periodekortet.
- **Udvikling af Rejsekort med pendler kombi.** Passagerpulsens har efterlyst mulighed for at kunne checke flere personer, en hund eller en cykel ind på et Rejsekort med pendler kombi. Rejsekort annoncerede i september 2019, at passagerer med et Rejsekort pendler kombi nu også kunne tage andre passagerer med på deres kort.
- **Flere betalingsmuligheder.** Passagerpulsens har efterlyst mulighed for at bruge andre betalingskort og betalingsformer end dankort til at betale for at tanke op på sin tank-op aftale. I januar 2019 blev det annonceret, at kunderne nu kunne oprette tank-op-aftaler med alle kort fra VISA og Mastercard.
- **Overbetaling på busrejser med rejsekort.** Passagerpulsens modtog i 2016 henvendelser fra passagerer, som oplevede fejl i priser på rejsekortet i busserne. Senere på året begyndte Movia og Nordjyllands Trafikselskab at offentliggøre lister med fejl, så det er muligt for passagererne at få penge retur, hvis de har betalt for meget. Rejsekort postede et link til disse sider på deres hjemmeside. I forbindelse med opdateringen af Rejsekorts hjemmeside i 2019 forsvandt disse links, indtil Passagerpulsens rettede henvendelse til Rejsekort, hvorefter linksene kom tilbage.
- **Bedre muligheder for refusion af Rejsekort pendlerkort.** I 2017 ønskede en passager at fortryde sit valg af strækning, hvilket ifølge DSB ikke var muligt. Passagerpulsens kontaktede DSB for at få en nærmere forklaring. Passageren var blevet fejlvejledt, og hun fik efterfølgende fuld refusion for sit pendlerkort i forbindelse med ombytningen. Det kan andre også nu. DSB har siden ændret/præciseret vilkår for refusion ved ombytning.

Bedre information ved forsinkelser

De Nationale Passagertilfredshedsundersøgelser og en undersøgelse af togselskabernes information viste i 2016, at mange passagerer ikke oplever at modtage information, selv ved store forsinkelser. Undersøgelsen førte til politisk opmærksomhed, og blandt andet tog daværende transportminister Hans Christian Schmidt sagen op med trafikselskaberne.

Passagerpulsens inviterede efterfølgende til et samarbejde med trafikselskaberne om, hvad god information er. I 2016 blev en fælles undersøgelse igangsat, der skulle belyse passagerernes oplevelser og behov. Resultaterne blev drøftet med trafikselskaberne.

Passagerpulsens gennemførte i 2018 en ny undersøgelse af togselskabernes information ved forsinkelser. Undersøgelsen viste, at flere oplever at få information, og at tilfredsheden var steget, om end niveauet stadig var lavt.

I maj 2019 satte også Rigsrevisionen fokus på DSB og Banedanmarks information ved forsinkelser. Det skete blandt andet på baggrund af tal fra Passagerpulsens undersøgelser. Rigsrevisionen vurderede, at ”DSB og Banedanmark ikke på tilfredsstillende vis informerer og kompenserer deres passagerer ved forsinkelser og aflysninger”⁸. Rigsrevisionens beretning bekræfter desuden, at området har strategisk prioritet i både DSB og Banedanmark, og at der er sket forbedringer i trafikinformation fra 2016-2018.

- 26 % af de forsinkede passagerer oplevede i 2018 ikke at få information om forsinkelsen. Det er lidt færre end i 2016, hvor tallet var 30 %. (Passagerpulsens)
- I 2016 var DSB's kundetilfredshed med information ved forsinkelser 4,7 ud af 10 for S-tog og fjern- og regionaltoget. I 4. kvartal i 2018 var den steget til henholdsvis 5,1 og 4,9. (DSB)

Kundeservice

Passagerpulsens har gentagne gange undersøgt selskabernes kundeservice samt passagerernes ønsker til kundeservice. Brugervenlighed på hjemmesider, hurtig respons og kvaliteten af telefonisk kundeservice er blandt de vigtigste forhold for passagertilfredshed. Kvaliteten har vist sig at variere fra selskab til selskab.

Passagerpulsens kundeservicepriser kårer de bedste selskaber indenfor nogle udvalgte kategorier. Priserne har skabt stor glæde hos de selskaber, som har vundet, og har skabt stor opmærksomhed om værdien af god kundeservice. Selskaberne har på grund af Passagerpulsens initiativ taget ved lære af hinanden.

For eksempel har Nordjyllands Trafikselskab ændret principper for håndtering af hittegods, så det er nemmere for passagererne at få hjælp til at finde glemte sager, og Midttrafik har implementeret samme kortfunktion til prisberegning på hjemmesiden, som Fynbus anvender.

Siden 2018 har Passagerpulsens også uddelt en initiativpris, som er passagerernes kåring af det bedste kundeservicetiltag blandt selskaberne, og selskaberne indstiller selv deres bedste initiativer til konkurrencen.

Information om køreplaner

I 2017 blev de trykte køreplaner fjernet fra busstoppestederne på Bornholm og erstattet af QR-koder. Passagerpulsens var talerør for passagerernes kritik, og BAT lyttede til kritikken. I 2018 kom de trykte køreplaner igen op på de større stoppesteder.

8 <http://www.rigsrevisionen.dk/nyheder/2019/maj/beretning-til-statsrevisorerne/>

I slutningen af 2018 fjernede DSB de samlede køreplaner, som tidligere havde været tilgængelige på deres hjemmeside. Som erstatning kunne passagererne generere deres egen køreplan, som dog kun gjaldt i en kortere periode. Mange passagerer var utilfredse med dette, og efter henvendelse fra Passagerpulsens lagde DSB igen de samlede køreplaner ud offentligt tilgængeligt på hjemmesiden.

I slutningen af 2018 fortalte Movia, at de ikke længere ville sætte trykte køreplaner op ved deres stoppesteder. I stedet blev passagererne henvist til at bruge Rejseplanen, SMS-tjeneste eller at ringe til kundeservice. Denne løsning var dog ikke tilfredsstillende for en del passagerer, og derfor samlede Passagerpulsens henvendelser sammen og overrakte disse til Movia. Samtidigt forsvarede vi i medierne passagerernes ønske om trykt information på stoppestedet, som giver et bedre overblik, end passagererne oplever at få på både Rejseplanen eller SMS-tjenesten. Det gjaldt blandt andet information om stop undervejs på ruten og information om, hvor tit bussen kører. I februar 2019 besluttede Movia at sætte ruteplaner op på stoppestederne, hvor passagererne kan se buslinjens hyppighed og rute.



Anbefalinger

Forsinkelser og aflysninger

At vi kommer frem til den tid, vi er blevet lovet, er det allervigtigste for passagerernes tilfredshed med rejsen. Forsinkelser kan have store konsekvenser for vores videre rejse og for resten af vores dag.

Forsinkelser kan ikke undgås, så når de sker, er det afgørende, at passagererne får ordentlig information og har gode passagerrettigheder - se afsnittene om hhv. *Information* og *Rejsetidsgaranti og rejsegaranti*. Det er vigtigt, at trafik- og togselskaber og politikere sætter ambitiøse mål for at nedbringe antallet af forsinkelser og samtidigt skaber åbenhed omkring omfanget og årsagerne bag.

Nøgletal

- **Fra juli 2016 til juni 2017 kostede togforsinkelser samfundet 2,4 milliarder kroner.** (COWI)
- **Der findes ingen systematiske opgørelse af rettidigheden for busser.**
- **I første halvdel af 2018 havde Banedanmark ansvaret for 47 % af den manglende kundepunktlighed på DSB's fjern- og regionaltoogsstrækninger. DSB havde 30 % af ansvaret, mens eksterne forhold var ansvarlige for 23 %.** (Passagerpulsen baseret på Banedanmarks opgørelser)
- **Forsinkelser og aflysninger registreres på 49 ud af de cirka 200 stationer på DSB's fjern- og regionaltoogsstrækninger.** (Passagerpulsen baseret på DSB's kontrakt)



DE STORE SKRIDT

Prioritér busserne i trafikken

Bussernes rettidighed er ofte afhængig af den øvrige trafik. Hvis busserne får prioritet for eksempel via egne busbaner og prioritering i lyskryds, nedbringer det forsinkelserne, samtidig med at det kan synliggøre fordelene ved den kollektive transport overfor bilister.

Sørg for de fornødne ressourcer til jernbanen

Med mange års sporarbejder i sigte som følge af elektrificering, signalprogram og så videre, bør man fra politisk side sikre, at Banedanmark har de fornødne kompetencer og ressourcer til at gennemføre arbejdet med færrest mulige gener og omkostninger for passagererne. Det bør i den forbindelse overvejes, om de løbende besparelser på Banedanmark harmonerer med målsætningerne om større punktlighed.

Styrk incitamenterne til at samarbejde om rettidighed blandt alle aktører

Mange forskellige aktører har ansvaret for at minimere antallet og omfanget af forsinkelser, herunder begrænse konsekvenserne for passagererne.

Det bør derfor sikres, at alle involverede aktører såsom Banedanmark, togselskaber, trafikskelskaber og busoperatører har klare incitamenters til at styrke rettidigheden og samarbejde i tilfælde af forsinkelser for at hjælpe passagererne bedst muligt. For eksempel ved at skabe korrespondancesikring, hvor det er muligt - så transportmidler venter på hinanden, hvis der opstår mindre forsinkelser, og passagererne dermed ikke bliver yderligere forsinket. Det gælder også incitamenters til at sikre, at både det løbende vedligeholdelsesarbejde og større sporarbejder forløber planmæssigt og med færrest mulige gener for togoperatører og passagererne.

DE SMÅ SKRIDT

Skab åbenhed om forsinkelser

I dag er det kun togselskaberne, der er pålagt at offentliggøre tal for rettidighed. Trafikskelskaberne har, så vidt vides, ligeledes tal, men disse offentliggøres kun sporadisk i årsrapporter og lignende. Større offentlighed om forsinkelser kan give politikere og andre beslutningstagere et bedre grundlag for at træffe beslutning om, hvor der er behov for at sætte ind. Alle tal over forsinkelser i kollektiv transport bør offentliggøres, herunder også tal for bussernes forsinkelser.

Skab større gennemsigtighed omkring konsekvenserne for passagererne af planlagte ændringer

De tal, der i øjeblikket findes for kunderettidighed og operatørrettidighed, dækker ikke midlertidige ændringer i køreplanen, hvis disse er offentliggjort minimum 72 timer før, de træder i kraft. Selvom det naturligvis er bedre for passagererne, at ændringer er meldt ud i god tid i forvejen, kan de alligevel opleves som store gener i passagerernes hverdag og som en væsentlig forringelse i forhold til det produkt, de er blevet stillet i udsigt, når de for eksempel køber et pendlerkort.

For at skabe bedre gennemsigtighed på området og et bedre grundlag for at mindske generne for passagererne ved sporarbejder bør der derfor laves separate opgørelser, der viser rejsetidsforlængelser og ændringer i frekvensen som følge af planlagte ændringer.

Pålæg alle tog- og metroselskaber at opgøre og offentliggøre årsager til forsinkelser

Det er i dag kun DSB, der er forpligtet til at opgøre årsager til forsinkelser, mens for eksempel Arriva, Nordjyske Jernbaner og Metroselskabet ikke offentliggør tal. For at styrke gennemsigtigheden og skabe et bedre grundlag for at sammenligne de forskellige selskaber og strækninger bør alle tog- og metroselskaber opgøre og offentliggøre årsager til forsinkelser

Gør alle togstationer til registreringsstationer

I DSB's Fjern- og Regionaltogstrafik er kun 49 ud af cirka 200 stationer registreringsstationer, hvor forsinkelser og aflysninger registreres. Dette hindrer et dækkende og retvisende billede af kundepunktigheden. Det risikerer desuden at give uheldige incitamenter til at lave forbikørsler eller aflysninger på stationer, der ikke er registreringsstationer. På S-banen er alle stationer i dag registreringsstationer. Gør alle togstationer til registreringsstationer.

Se i øvrigt afsnittene

'Information' og 'Rejsetidsgaranti og Rejsegaranti'

Læs mere i Passagerpulsens undersøgelser:

- De nationale passagertilfredshedsundersøgelser 2016-2018
- Rettidighed for busser (september 2017)
- Punktlighed for tog og metro (september 2017)
- Samfundsøkonomiske konsekvenser ved togenes manglende rettidighed (udarbejdet af COWI for Passagerpuls, oktober 2017)
- Ansvar for og årsager til togforsinkelser (august 2018)
- Driftsforstyrrelser og årsager i metroen (august 2018)

Sporarbejder

Den danske jernbane er i disse år en byggeplads. Elektrificering, nyt signalsystem og nye baner er nødvendige for at sikre en bedre jernbane i fremtiden, men imens det står på, medfører det færre afgange, længere rejsetid og indsættelse af togbusser. Også buspassagererne oplever forstyrrelser, når der bygges letbaner, nye veje og busbaner.

De mange forstyrrelser risikerer at få endnu flere passagerer til at fravælge den kollektive transport. Det er ikke godt for hverken klima eller trængsel, og det er ikke hensigtsmæssigt, efter at samfundet har brugt milliarder af kroner på renoveringerne.

Passagerpulsens har, siden vi startede, undersøgt passagerernes oplevelse af sporarbejder og har opbygget en stor viden om, hvordan passagererne bedst kommer igennem sporarbejderne.

Nøgletal

- **DSB havde under den tre måneder lange spærring af S-toget til Frederikssund et nettotab på 8 % af pendlerne, svarende til et omsætningstab på 460.000 kr. pr. måned. (DSB)**
- **Ved sporarbejdet på S-toget mod Hillerød i sommeren 2017 vurderede kun 17-22 % af passagererne, at DSB og Banedanmark havde klaret deres opgave godt. Ved sporarbejderne på Kystbanen og Frederikssundsbanen i 2018 vurderede 45-61 %, at sporarbejderne overordnet var forløbet godt. (Passagerpulsens)**



DE STORE SKRIDT

Tag hensyn til passagerer, togselskaber, virksomheder med flere i beregningerne

Det bør sikres, at de beregninger, der ligger til grund for planlægningen af større sporarbejder, tager hensyn til de samlede samfundsmæssige omkostninger - hermed også til gener og omkostninger for passagerer, togoperatører, virksomheder og offentlige institutioner, og ikke kun Banedanmarks egen projektøkonomi.

Hold igen med totalspærringerne

I lande sammenlignelige med Danmark, såsom Sverige, er man mere tilbageholdende med at lave totalspærringer. Det bør overvejes, om sporarbejder i højere grad kan udføres via flere korte lukninger af delstrækninger eller med enkeltsporskørsel (lukning af et spor) i stedet for langvarige lukninger af hele strækninger. Ofte lukkes hele strækninger, selv om der kun arbejdes på en del af strækningen.

Styrk incitamenterne for samarbejde om at hjælpe passagerne igennem sporarbejde

Flere forskellige aktører har ansvar og kan bidrage til at mindske generne for passagererne ved sporarbejder. I dag har Banedanmark ikke nogen stærke incitamenters til at planlægge sporarbejder, så de generer passagererne - og togselskaberne - mindst muligt. Derimod er det togselskaberne, der hænger på kompensationerne og må se passagererne flygte, når der er sporspærringer i flere måneder.

Skab ensartede incitamenters og mål på tværs af aktører involveret i sporarbejder om højere passagertilfredshed, passagertilvækst og samarbejde på tværs.

Skab gennemsigtighed omkring konsekvenserne af sporarbejder

Der bør skabes større gennemsigtighed omkring konsekvenserne af planlagte ændringer i køreplanerne i forbindelse med sporarbejder for passagererne. De tal, der i øjeblikket findes for kunderettidighed og operatørrettidighed, dækker ikke midlertidige ændringer i køreplanen, hvis disse er offentliggjort minimum 72 timer før, de træder i kraft.

Selvom det naturligvis er bedre for passagererne, at ændringer er meldt ud i god tid i forvejen, kan de alligevel opleves som store gener i passagerernes hverdag og som en væsentlig forringelse i forhold til det produkt, man er blevet stillet i udsigt, når man for eksempel køber sit pendlerkort. For at skabe bedre gennemsigtighed på området og et bedre grundlag for at mindske generne for passagererne ved sporarbejder bør der derfor laves separate opgørelser, der viser rejsetidsforlængelser og ændringer i frekvensen som følge af planlagte ændringer.

DE SMÅ SKRIDT

Giv en rimelig kompensation

Selvom de fleste passagerer har forståelse for nødvendigheden af sporarbejderne, oplever de gener, som påvirker deres hverdag. En kompensation, der anerkender passagerernes oplevelse af at få lavere værdi for pengene, kan derfor øge passagerernes tolerance og forståelse.

Langt de fleste passagerer foretrækker at blive kompenseret via reduceret pris. Det kan ske direkte via kontant kompensation eller reduktion i prisen på pendlerkort. Kompensationen kan også gives som mulighed for at købe billigere billetter til andre ture, ekstra penge på rejsekortet eller mulighed for udvidelse af periodekort ud over ens pendlerstrækning. Disse kompensationsformer bør være fleksible, så passagererne får glæde af dem, uanset hvordan deres transportmønstre er.

Små goder i hverdagen såsom gratis vand, kaffe, chokolade eller mad kan bidrage til at skabe større forståelse og overbærenhed hos passagererne. Det kan dog ikke erstatte andre kompensationsformer.

Informér i god tid i forvejen

- Der skal informeres tidligt om sporarbejderne både på stationer, i togene, i medier, på Rejseplanen og hjemmesider.
- Informationen skal være præcis i forhold til at give et klart billede af konsekvenserne, så passagererne kan planlægge deres hverdag og eventuelt finde alternative ruter. For eksempel bør køreplanerne for togbusserne være tilgængelige i god tid inden arbejderne påbegyndes.

Gør det let at finde til og fra togbusserne

Særligt på stationerne oplever passagererne somme tider, at det er svært at finde hen til togbusserne. Ved at gøre det lettere at finde hen til busserne, bliver skiftesituationen bedre for passagererne, og busserne kan bedre overholde køreplanen:

- Der skal være information i toget, når passagererne skal skifte til togbus. Der kan for eksempel informeres om, hvor togbusser holder via skærme, opslag og højtalerudkald.
- På stationerne skal der være højtalerudkald, personale, skiltning og markering, der viser vej til togbusserne. Informationen skal være meget stor, synlig og tydelig. Der skal også være oversigtskort, der viser, hvor busserne holder.
- I togbusserne skal der være information om stoppestedet og adgang til øvrige forbindelser med bus, tog og metro.
- Informationen skal tænkes på tværs af transportformer og selskaber. For eksempel skal der være information i tilsluttende busser, lokaltog og metro. Ligeledes skal informationen tilrettelægges, så den både hjælper passagerer, der skifter fra øvrig kollektiv transport, og passagerer, der kommer til stationen via gang, cykel eller bil.
- Informationen skal generelt gives på både dansk og engelsk af hensyn til

ikke-dansktalende såsom turister.

Sørg for god og tilgængelig information om køreplaner, stoppesteder og forsinkelser

En del passagerer oplever, at informationen om køreplaner, stoppesteder og ændringer ikke altid er tilgængelig eller pålidelig. Det skal være nemmere at finde ud af, hvor og hvornår togbussen kører, så passagererne kan planlægge deres rejser.

- Rejseplanen skal være opdateret med pålidelig information om togbussernes køreplaner og stoppesteder, og der skal være information i tilfælde af forsinkelser.
- Køreplanerne skal være tilgængelige på stationerne, i tog og togbusser, både som opslag og som foldere, passagererne kan tage med sig.
- Det skal være muligt at downloade en køreplan via selskabernes hjemmesider.
- Sørg for, at informationen er den samme på alle platforme.

Tilpas kapacitet og frekvens til behovet

En del passagerer har oplevet, at de ikke kunne komme med en togbus i myldretiden eller ved stoppesteder ved turistattraktioner. Det forøger den i forvejen forlængede rejsetid.

- Kapaciteten og frekvensen af togbusser skal tilpasses til antallet af passagerer. Særlige fokusområder skal være myldretiden og stoppesteder ved store turistattraktioner.

Tilrettelæg ruter og frekvens, så rejsetiden forlænges mindst muligt

Det er ofte uundgåeligt, at passagerernes samlede rejsetid forlænges ved sporarbejder. Den forlængede rejsetid skal dog så vidt muligt begrænses:

- Ruterne skal tilrettelægges med forskellige afgange, der betjener forskellige stoppesteder. Flere passagerer roser ordningerne med forskellige 'farver' togbusser, der ikke kører til alle stationer. Disse ordninger kan med fordel udvides endnu mere.
- Køreplanerne skal så vidt muligt have en høj frekvens, der begrænser ventetid ved skift til andre afgange.
- Det skal være muligt at tage alternative, hurtigere ruter på ens pendlerkort uden ekstra omkostninger.

Gør turen med togbus komfortabel

Flere passagerer påpeger, at turen med togbussen somme tider kan være ubehagelig; enten på grund af dårligt indeklima, slidte faciliteter eller ubehagelig kørsel. Togselskaberne skal i samarbejde med busoperatørerne sørge for, at turen med togbus er så komfortabel som muligt:

- Det kan ikke undgås, at togbusserne vil variere i standarder til en vis grad. Der skal dog være et rimeligt bundniveau for togbussernes stand, så passagererne er sikret rimelige siddepladser og indeklima.

- Buschaufførerne skal så vidt muligt uddannes til at køre på en behagelig måde uden voldsomme opbremsninger, sving og accelerationer.

Tag hånd om tilgængeligheden for alle

For nogle passagerer betyder erstatningskørsel, at det bliver meget besværligt eller umuligt for dem at benytte kollektiv transport. Det gælder for eksempel mennesker med barnevogn, passagerer i kørestol eller personer, som er afhængige af at tage deres cykel med. Togselskaberne skal tage hånd om disse grupper og sikre tilgængelighed:

- Der skal med en rimelig frekvens være busser med niveaufri indstigning og plads til barnevogne eller kørestole. Det skal fremgå i Rejseplanen og køreplanerne, hvornår disse busser kører. På samme måde skal det være muligt at tage cykler med på visse afgang.
- Togselskaberne skal, eventuelt i samarbejde med trafikselskaberne, sørge for alternative transportmuligheder for passagerer med særlige behov.

Lav gode muligheder for at checke ind

En del passagerer oplever under sporarbejder manglende mulighed for at checke ind og ud med rejsekortet, fordi der hverken er rejsekortstandere i togbusserne eller ved stoppestederne.

- Der skal så vidt muligt være rejsekortstandere i togbusserne eller ved busstoppestederne, så passagererne ikke skal gå en omvej til togperronen for at checke ind og ud.
- Som minimum skal vejen til den nærmeste rejsekortstander være tydeligt markeret. Alternativt kan man pålægge personalet i toget at lave check ind for passagererne ved kontrol i toget.

Sæt ekstra personale ind, og klæd personalet på til at yde god service

De fleste passagerer oplever både buschaufførerne og personalet på stationer og stoppesteder som kompetente, venlige og serviceminded under sporarbejder. Mange har dog oplevet tilfælde, hvor buschaufførerne har kørt en forkert rute eller ikke har kunnet svare på spørgsmål om stoppestederne, videretransport og lignende. Andre steder har passagerer oplevet, at der ikke har været personale nok til for eksempel at tage sig af turisternes spørgsmål.

- Togselskaberne skal i samarbejde med busoperatørerne sørge for, at personalet er klædt godt på til at udføre opgaven og levere god kundeservice. Det gælder blandt andet kendskab til ruter, stoppesteder og tilslutningsforbindelser.
- Sæt ekstra personale ind ved stationer og stoppesteder.

Overhold planerne, og informer om, hvordan de skrider frem

- Lav tidsplaner, der holder, og sørg for, at der er overensstemmelse mellem det, passagererne får oplyst og det, de oplever.
- Informér undervejs om, hvordan arbejdet skrider frem, og om planen hol-

der. Det er bedre at informere i god tid om, at planerne er forsinkede end at gøre det i sidste øjeblik.

Inddrag passagererne i planlægningen

Passagerernes ønsker og behov skal være en væsentlig del af planlægningen af sporarbejder. Det skal være et fælles fokus for Banedanmark og togselskaberne.

- Passagererne skal involveres i planlægningen og tilrettelæggelsen via blandt andet pendlerforeninger. Ligeledes skal grupper med særlige behov såsom ældre, mennesker med handicap og unge inddrages.

Læs mere i Passagerpulsens undersøgelser:

- Selskabernes håndtering af sporarbejde i påsken (april 2015)
- S-togspassagerernes oplevelse af arbejdet med nye signaler på Nordbanen (juni 2017)
- Passagerernes oplevelser med sporarbejder på rejsen (juni 2018)
- Ansvar for og årsager til togforsinkelser (august 2018)

Information

God og troværdig information både før og under rejsen er vigtig for, om passagererne oplever rejsen som nem og overskuelig. Særligt ved forsinkelser er god information afgørende for, at passagererne har handlemuligheder og oplever, at der bliver taget hånd om situationen. Manglende eller dårlig information kan derimod gøre en i forvejen dårlig situation endnu mere stressende og usikker.

Både bus- og togpassagerer har i kraft af EU's forordninger ret til trafikinformation, herunder ved forsinkelser. I praksis oplever mange passagerer dog stadig, enten at de slet ikke får information, eller at informationen er forkert og ikke bliver opdateret.

I en tid, hvor infrastrukturarbejder fører til jævnlige forstyrrelser, er det ekstra vigtigt, at passagererne kan have tillid til den information, de får, og at der er god information om alternative rejseveje.

Nøgletal

- **47 % af de buspassagerer, der oplever forsinkelser og aflysninger, oplever, at de aldrig får information om forsinkelsen/aflysningen inden busafgangen.** (Passagerpulsen)
- **26 % af de forsinkede togpassagerer oplevede i 2018 ikke at få information om forsinkelsen. 47 % af de forsinkede passagerer, der har modtaget information, er tilfredse med den information, de modtager. 21 % er utilfredse.** (Passagerpulsen)
- **I 2018 tog det i gennemsnit 35 minutter for DSB og Banedanmark at træffe en beslutning om at aflyse et tog efter planlagt afgang og melde det ud til passagererne.** (Rigsrevisionen)



Styrk kontrollen med selskabers overholdelse af EU's passagerrettighedsforordninger

- De ansvarlige politikere skal sikre, at der løbende føres et uvildigt og effektivt tilsyn med, om selskaberne lever op til deres informationsforpligtelser. Det bør sikres, at henholdsvis Jernbanenævnet og Trafikstyrelsen har de fornødne rammer og beføjelser til at føre et aktivt tilsyn, og at der er effektive sanktionsmuligheder i tilfælde af brud på passagerernes rettigheder.

Giv information ved forsinkelser og aflysninger til alle

- Giv altid troværdig information ved ændringer på de platforme, der er tilgængelige for alle passagerer, det vil sige højtalerudkald, skærmene på stationerne og i toget eller bussen.
- Giv information direkte til passagererne om ændringer, allerede inden de kommer til stationen - for eksempel via apps, push-beskeder og sms.
- Informér om de eksisterende muligheder for at få opdateringer om ændringer ved en bestemt rejse, der allerede findes via eksempelvis Rejseplanen.
- Sørg for, at der er personale, der kan supplere de automatiske informationskanaler i tilfælde af større nedbrud i driften eller i tilfælde af, at der sker fejl i de automatiske informationskanaler.
- Arbejd med at udvikle informationsløsninger på de små stationer, trinbrædter og busstoppesteder, hvor der ikke er de samme tekniske faciliteter som på de store stationer og busterminaler. Det er her, at færrest passagerer oplever at få information, og det er her, at tilfredsheden med den information, der gives, er lavest.
- Giv hellere information en gang for meget end én for lidt. Selv om der ikke er en endelig afklaring af situationen, er det bedre at fortælle passagererne det, man ved, så de er klar over, at man er opmærksom på problemerne.

Øg kvaliteten i informationen ved forsinkelser

- Styrk indsatsen for at øge kvaliteten af den information, der gives på de eksisterende platforme, så passagererne oplever den som troværdig, ærlig, klar og handlingsorienteret. Passagerpulsens rapporter om passagerernes ønsker og behov til information ved akutte forsinkelser og aflysninger peger på en række potentialer for mere modtagerorienteret information på højtalere og skærme, der kan skabe større tilfredshed.
- Sørg for, at det er muligt at få information fra kanaler, der tilgodeser mennesker med synshandicap, hørehæmning og lignende.
- Giv passagererne information om alternative rejseruter, hvis der er tale om længerevarende forsinkelser. Denne information bør både gives via Rejseplanen og kanaler, som passagerer uden smartphone har adgang til, for eksempel højtalerudkald, skærme eller henvisning til telefonisk kundeservice.

Information på tværs

Sørg for, at informationen er enslydende og koordineret på tværs af de forskellige informationskanaler, transportformer og selskaber.

Styrke de digitale muligheder for liveinformation på rejsen

- Udvikl mulighederne for opdateret liveinformation via digitale informationskanaler, herunder ved at sikre hurtig levering af aktuel information til Rejseplanen.
- Forbedr og udbred kendskabet til de eksisterende muligheder for at få tilsendt besked ved forsinkelser og aflysninger på Rejseplanen og via sms.
- Samarbejd på tværs og udveksl erfaringer om, hvordan man sikrer bedst mulig trafikinformation til passagererne. Mange trafikselskaber udvikler forskellige digitale redskaber, der kan give passagererne information ved forsinkelser og aflysninger. Det gælder Movias sms-service, eller Midttrafiks app 'Midttrafik live', der vandt Passagerpulsens initiativpris i 2018.

Sørg for information udenfor smartphonen

- Bevar de trykte køreplaner, da de for mange passagerer er en vigtig kilde til at finde afgang- og ankomsttider samt ruteinformation. Køreplanen er desuden et vigtigt redskab til at vurdere, om en bus er forsinket eller aflyst - og hermed om man kan benytte rejsegarantien.
- Sørg for, at sms-tjenesterne fungerer, uanset hvor man befinder sig, for at kunne være et reelt informationsalternativ. Derfor er det vigtigt, at Movia og DSB sikrer, at tjenesterne er tilgængelige i alle afkroge af deres operationsområde, og at de har hurtige svartider.

Læs mere i Passagerpulsens undersøgelser:

- Togselskabernes information ved forsinkelser (august 2016, december 2018)
- Passagerernes ønsker og behov til information ved akutte forsinkelser og aflysninger - et kvalitativt studie (oktober 2017)
- De Nationale Passagertilfredshedsundersøgelser (juni 2016, december 2016, juni 2017, december 2017, juni 2018, december 2018)
- Passagerernes oplevelse af information ved busforsinkelser (juli 2019)
- Hvor godt virker Movias og DSB's sms-tjenester? (juli 2019)
- 5 centrale udfordringer for bedre sammenhæng i kollektiv transport (maj 2019)

Rejsetidsgaranti og rejsegaranti

Når vi bliver forsinkede, er det et brud på den aftale, vi har med tog- eller busselskabet om at komme frem til tiden. Derfor skal vi kompenseres eller have andre muligheder for at komme frem, inden der går alt for lang tid, så vi kan nå vores aftaler.

For cirka 20 år siden indførte togselskaberne - efter pres fra blandt andet Forbrugerrådet Tænk - en rejsetidsgaranti, der giver passagererne ret til kompensation ved forsinkelser på 30 minutter eller mere. Ligeledes har de regionale trafikselskaber indført rejsegarantier, der giver mulighed for at få refunderet udgifterne til taxa eller egen bil, hvis bussen eller lokaltoget er 20 minutter forsinket.

Mange passagerer får dog ikke det, de har krav på, enten fordi de ikke kender deres rettigheder, eller fordi det er for besværligt at bruge dem. Passagerpulsen har i årevis undersøgt kendskabet til rejsetidsgarantierne og arbejdet på, at ordningerne bliver mere synlige og nemmere at bruge. Der er dog stadig behov for forbedringer.

Nøgletal

- **Kun 15-25 % af pendlerne var i 2018 tilmeldt DSB's pendlerrejsetidsgaranti** (Rigsrevisionen)
- **59 % af togpassagererne kendte i 2018 til DSB's basisrejsetidsgaranti** (Passagerpulsen)



DE STORE SKRIDT

Gør udbetalingen af kompensation automatisk

Togselskaberne bør udvikle automatisk udbetaling af kompensationer ved forsinkelser til passagererne i selskabernes basisrejsetidsgarantier via rejsekortet eller betalingskort. Der er inspiration at hente fra ordninger i England og Sverige.

Sørg for, at pendlere får retmæssig kompensation

På en række områder kan de eksisterende kompensationsordninger for pendlere forbedres:

- I dag kan man kun tilmelde sig målestrækninger, der er defineret på forhånd. For pendlere, der rejser på flere strækninger, kan det derfor være svært at finde en strækning, der dækker deres rejse. Man bør kunne få kompensation for netop den strækning, man kører på.
- I dag er kun 49 ud af cirka 200 stationer på fjern- og regionalbanerne målestationer. Det er kun, når toget er forsinket til disse stationer, at de tæller med i de beregninger, der ligger til grund for kompensationen til pendlere. Pendlere på mindre stationer modtager altså ikke altid kompensation, selv om de oplever mange forsinkelser og aflysninger. Ligesom på S-togsnettet bør alle stationer på fjern- og regionaltoogsnettet være målestationer.
- Ligesom togpassagerer, bør pendlere med bus, metro og letbane have mulighed for at tilmelde sig en kompensationsordning.

DE SMÅ SKRIDT

Styrk kontrollen med selskabers overholdelse af EU's passagerrettighedsforordninger

De ansvarlige politikere skal sikre, at der løbende føres et uvildigt og effektivt tilsyn med, om selskaberne lever op til deres informationsforpligtelser. Det bør sikres, at henholdsvis Jernbanenævnet og Trafikstyrelsen har de fornødne rammer og beføjelser til at føre et aktivt tilsyn, og at der er effektive sanktionsmuligheder i tilfælde af brud på passagerernes rettigheder.

Informér om rejsetidsgarantien og rejsegarantien i forbindelse med billetkøb

- Informér om både rejsetidsgaranti/rejsegarantien så tidligt i billetkøbet som muligt. Ved billetsalg via hjemmesider og apps kan informationen for eksempel gives som et tydeligt link eller en pop-up, der henviser direkte til rettighederne. Ved billetkøb i automater og i betjente billetsalg bør der være information via for eksempel mærkater på automaterne og foldere eller plakater i billetsalget.
- Sørg for, at der er information om rejsetidsgarantien/rejsegarantien eller henvisning til, hvor den kan findes, direkte på billetten, uanset om den er fysisk eller digital.
- Togselskaberne bør informere om hinandens basisrejsetidsgarantier, hvis man som passager køber billet til en rejse med flere selskaber.

Informér om rejsetidsgaranti og rejsegaranti på stationer og busterminaler

- Sørg for, at der altid er synlig og forståelig information på alle stationer og busterminaler. Det kan for eksempel ske via foldere og opslag i billetsalgene og ved billetautomater, plakater på perroner og i venteområder, brug af infoskærme samt foldere i bussen eller toget.
- Information om rejsetidsgaranti/rejsegaranti, uanset om den er digital eller fysisk, bør sende et klart signal om "Passagerrettigheder" og adskille sig visuelt fra togselskabernes almindelige trafikinformation.
- Det vil være oplagt, at togselskaberne lader sig inspirere af hinandens gode informationsløsninger. Kompensationsreglerne er komplicerede at forstå, og selskaberne kunne med fordel kigge på, om der kunne anvendes nye, kommunikative greb i formidlingen, som vil gøre det lettere for passagererne at orientere sig om sine rettigheder.
- Vi opfordrer selskaberne til at informere om eller henvise til EU's forordning om buspassagerers rettigheder direkte på forsiden af deres hjemmesider frem for kun i undermenuer eller rejsebestemmelser. I den sammenhæng mener vi, at en uforklaret henvisning til hele EU-forordningen eller et resumé af denne ikke er tilstrækkeligt.

Bedre information om rettigheder for fjernbuspassagerer

- Fjernbuspassagererne bør have bedre information om deres klageveje i sammenhæng med information om de rettigheder, der er gældende ved forsinkelser og aflysninger i forbindelse med de lange busrejser (over 250 km).
- Fjernbusselskaberne bør informere passagererne bedre om deres rettigheder i forbindelse med billetkøb, herunder gøre opmærksom på, om den købte billet gælder til en busrejse over eller under 250 km. Det kan ikke forventes, at passagererne selv er klar over eller skal undersøge dette.

Informér om garantierne ved aktuelle forsinkelser

- Ved basisrejsetidsgarantier bør togselskaberne informere om muligheden for kompensation ved aktuelle forsinkelser. Det kan ske via højtalere, infoskærme på stationen, i toget, opslag på for eksempel rejseplanen.dk, rejsekort.dk, trafikelskabernes hjemmesider og/eller gennem pressen. Vi ved, at flere selskaber - så som Metroselskabet og DSB - laver højtalerudkald, hvis der er så store forsinkelser, at rejsetidsgarantien træder i kraft. Det er positivt, men vi anbefaler, at der samtidigt skal være klar information om, hvad det betyder, og hvad passagererne skal gøre for at få kompensationen.
- Selskaberne bør afsøge mulighederne for at give digital information direkte til passagerer, der er ramt af forsinkelser, som giver ret til kompensation, for eksempel via push-beskeder på billet-apps eller Rejseplanens app.

Gør det nemt at søge rejsetidsgaranti og rejsegaranti

- Selskaberne bør udvikle løsninger, der gør det lettere at søge om rejsetidsgaranti, for eksempel ved at gøre det muligt at søge via billet-apps eller rejseplanen.dk
- Det bør desuden være muligt at søge om rejsetidsgaranti eller rejsegaranti både via hjemmesider og via post.

Gør det nemmere at bruge pendlerrejsetidsgarantien

- Passagerer, der rejser på et pendlerprodukt, bør være automatisk tilmeldt pendlerrejsetidsgarantien på den strækning, de kører på.
- Brugere af pendlerrejsetidsgarantierne bør løbende have klar og overskuelig information om, hvad de får i kompensation og hvorfor. Det kan for eksempel ske med en service-sms med beregningen for en enkelt periode. Dette øger også chancen for, at pendlerne opdager det, hvis de bliver smidt af ordningen.
- I dag bliver togpendlere ofte bliver 'smidt af' ordningen, når der sker ændringer i zoner og takster. I mange tilfælde opdager de det ikke og er derfor ude af ordningen, uden at de ved det. Pendlergarantien bør automatisk følge med, når der sker ændringer.

Gør det nemt at bruge rejsegarantierne

- Hos de togselskaber, der giver mulighed for at søge om refusion af udgifter til en taxa, bør passagererne kunne ringe til selskabet for at få en bindende bekræftelse på, at garantien træder i kraft, inden man bestiller en taxa. Det er oplagt at hente inspiration hos Midttrafik, der lige nu kører en forsøgsordning.
- Hos de selskaber, der giver mulighed for at søge om refusion af udgifter til en taxa, bør garantien træde i kraft, så snart bussen eller toget meldes 20 minutter forsinket - ikke først når forsinkelsen er sket. Sådan foregår det allerede hos SL i Stockholm.
- Hvis en ordning dækker en mistet, videre forbindelse, bør det fremgå præcist, hvor meget tid, der skal indlægges til at skifte bus. Det er ikke tilstrækkelig præcist at angive, at der skal indlægges "rimelig tid".

Læs mere i Passagerpulsens undersøgelser:

- Togselskabernes information om rejsetidsgarantier (december 2015, juni 2016, november 2017, november 2018)
- Buspassagerers rettigheder ved forsinkelser (september 2016)
- Information om rejsetidsgaranti og andre rettigheder - busser (november 2017)
- 5 centrale udfordringer for bedre sammenhæng i kollektiv transport (maj 2019)

Passagerrettigheder

Stærke passagerrettigheder sikrer, at vi får det, vi betaler for, når vi køber en rejse, og at der bliver taget hånd om os, hvis noget går galt.

I løbet af de seneste 20 år har passagererne fået en række rettigheder i bus og tog i kraft af EU's forordninger og selskabernes rejsetidsgarantier. Det gælder blandt andet ret til kompensation, ret til erstatningstransport, information og klageadgang.

Disse rettigheder er dog for det meste knyttet til den enkelte transportform eller det enkelte selskab. Bliver toget forsinket, så passagererne ikke når bussen, har de for det meste hverken ret til kompensation eller refusion af for eksempel en taxa. Hos Movia på Sjælland dækker rejsegarantien ikke engang skift mellem Movias egne busser. Når det gælder blandt andet fjernbusser og togrejser på tværs af grænser, er der desuden brug for stærkere, grundlæggende rettigheder.

Stærke passagerrettigheder er vigtige for den enkelte passager, og de skaber tillid til branchen, så den kollektive transport styrkes til gavn for både passagerer og samfund.

Nøgletal

- Der findes i dag 9 forskellige rejsetids- og rejsegarantier
- 77 % af forbrugerne synes, at det i høj eller i meget høj grad er en god idé, hvis der laves en fælles rejsetidsgaranti for bus, tog og metro, så der er ens regler i hele landet. (Forbrugerrådet Tænk)
- Hos Nordjyllands Trafikselskab har man udviklet en rejsetidsgaranti, der i mange tilfælde dækker på tværs af bus og tog.¹ Det samme gælder i Stockholm, hvor SL – det stockholmske regionale trafikselskab – har udviklet en rejsegaranti, der gælder på tværs af bus, tog, metro og letbane
- Hos Midttrafik kan man få en straksgodkendelse af rejsegarantien, hvis man ringer til kundeservice (forsøgsordning).

¹ <https://www.nordjyllandstrafikselskab.dk/Om-NT/Nyheder---for-kunder/NT-forenkler-rejsegaranti>

DE STORE SKRIDT

Indfør en fælles rejsetidsgaranti for bus, tog og metro

Der bør etableres en rejsetidsgaranti på tværs af bus, tog og metro, der også dækker tabte korrespondancer mellem transportmidler. Det kan ske ud fra følgende retningslinjer:

Passagerpulsens forslag til en landsdækkende, tværgående rejsetidsgaranti

- En fælles rejsetidsgaranti bør tage udgangspunkt i de rejseforslag, som rejseplanen giver. Viser en korrespondance i rejseplanen, bør den som udgangspunkt give ret til kompensation og/eller erstatningskørsel.
- Eksempler på årsager til forsinkelser, som bør være omfattet af garantien, er:
 - aflysninger
 - forbikørsler
 - bussen eller toget kører før den tid, der angives i køreplanen
 - bussen eller toget er for fyldt til at medtage flere passagerer
 - bussen eller toget bliver forhindret i kørslen undervejs
- Det bør være det forventede ankomsttidspunkt, der udløser retten til kompensation og/eller erstatningskørsel. Viser Rejseplanen eller andre informationskanaler, at der bliver forsinkelser på 20 minutter eller mere, bør garantien træde i kraft.
- Der bør så vidt muligt være mulighed for at vælge enten kontant kompensation eller refusion for eksempel taxakørsel. Der kan eventuelt differentieres i mulighederne på baggrund af rejsens længde. Kontant kompensation eller en ny billet kræver, at passageren har betalt for en rejse, som er blevet mere end 20 minutter forsinket.
- Ved forsinkelser på 60 minutter bør det være muligt at opgive rejsen og vende tilbage til startdestinationen på samme billet.
- Der skal være nem og tydelig klageadgang også ved rejser, der omfatter flere selskaber. Passagererne skal kunne klage og/eller ansøge om rejsegaranti til alle de selskaber, en rejse omfatter, og være sikker på, at klagen eller ansøgningen sendes det rette sted hen. Dette kan for eksempel ske ved, at der oprettes en fælles klageindgang for alle selskaber.
- Eventuelle force majeure-bestemmelser bør være præcise og begrænset til kun at omfatte ekstraordinære omstændigheder og farlige situationer, hvor politiet fraråder udkørsel. En formulering som 'forhold uden for selskabets indflydelse' er for bred og giver muligheder for, at selskaberne kan påberåbe sig force majeure ved dårligt vejr, trafiktrængsel og lignende almindelige forhold, som man kan forvente og tage højde for.

Styrk rettighederne på europæiske togrejser

Danske passagerer er dårligere stillet, når de rejser på tværs af grænser, end når de rejser i Danmark - blandt andet når det gælder kompensation ved forsinkelser og aflysninger. Passagerpulsens støtter fuldt op om BEUC og EPF's arbejde i forbindelse med en revision af EU's forordning om jernbanepassagerers rettigheder og forpligtelser og de forbedringer, som EU-parlamentet nu har stemt igennem. Det gælder:

- Sikring af ret til videretransport, hvis man mister en forbindelse - også selv om man ikke har én samlet billet.
- Bedre kompensationsordninger, så passageren allerede kan få kompensation efter 30 minutter og få den fulde billetpris tilbagebetalt ved 2 timers forsinkelse.
- Fortsat ingen force majeure bestemmelser, der svækker passagerernes rettigheder i forbindelse med forsinkelser forårsaget af for eksempel vejret.
- Stærkere pligt til information i forbindelse med forsinkelser, blandt andet om passagerernes rettigheder.
- Bedre assistance til mennesker med handicap.
- Bedre mulighed for at tage cyklen med på europæiske tog.

Styrk fjernbuspassagerernes rettigheder

EU's forordning om buspassagerers rettigheder giver i dag passagererne, der rejser med fjernbus, ret til ombytning, tilbagebetaling og i nogle tilfælde kompensation ved 2 timers forsinkelse i afgang. Dette gælder dog kun ved ruter på 250 kilometer eller mere.

Derfor er mange danske passagerer ikke dækket af disse regler. I forbindelse med, at fjernbusselskaberne har fået tilladelse til at køre på ruter på ned til 75 kilometer, bør selskaberne etablere passagerrettigheder, der er sammenlignelige med de offentlige tog- og/eller busselskabers rettigheder. Disse bør blandt andet omfatte:

- Ret til kompensation ved forsinkelser før end ved 2 timers forsinkelse i afgang, som i EU's forordning.
- Ret til forplejning i form af snacks, måltider og forfriskninger ved forsinkelser på 60 minutter.
- God ret til assistance for mennesker med handicap.
- Ret til erstatning for mistet bagage, hvis tabet sker, efter at passageren har overgivet sin bagage til opbevaring i bussens bagagerum.

Øvrige rettigheder, som bør sikres på tværs af transportmidler:

Ret til privatliv og til at transportere sig anonymt

Vi giver stadig flere og flere data væk, når vi rejser, både når vi bruger rejsekort, og når vi bruger apps til at søge og købe rejser. Det er vigtigt, at vi som forbrugere har sikkerhed for, at vores data ikke bliver givet videre til andre aktører og misbrugt, og at vi altid har mulighed for at få slettet vores data. Det skal også stadig være muligt at transportere sig anonymt, uden at man bliver straffet økonomisk eller med meget dårligere vilkår.

Ret til samlet booking og én billet

Det skal være muligt at købe sin rejse med én samlet booking og benytte én samlet billet hele vejen. Det er i vid udstrækning muligt i dag i Danmark, men det er vigtigt at sikre, at dette også gælder for internationale bus- og togrejser - og på sigt for rejser på tværs af for eksempel bus, plustur og taxa.

Ret til rimelige rejsevilkår/forretningsbestemmelse

Passagererne bør sikres imod urimelige bestemmelser i vilkårene, uanset om rejser omfatter én eller flere transportformer. Det gælder for eksempel den såkaldte 'no show'-klausul, som visse flyselskaber benytter i dag, det giver selskabet mulighed for at afvise passageren, hvis denne ikke møder op på rette tidspunkt - også selvom dette skyldes, at den forudgående delrejse er forsinket. Det gælder også bestemmelser, der betyder, at en billet kun gælder, hvis den er stemplet eller checket ind på rejsens første led, således at et togselskab for eksempel kan afvise en passager, der i stedet for at have taget bussen, har kørt til togstationen.

Ret til information ved forsinkelser

Information ved forsinkelser er afgørende for, at man som passager oplever kontrol over situationen, så man kan handle, for eksempel ved at vælge alternative transportmidler eller rejseruter. Informationen har desuden betydning for togselskabernes image og omdømme og dermed også for, hvordan passagererne generelt opfatter den kollektive transport.

Klageadgang

Det skal være nemt at klage, også ved multimodale rejser. Der bør være klar og synlig information om, hvordan man kan klage, og det bør altid være muligt at klage der, hvor man har købt sin billet, sit kort eller abonnement, også selvom det er en anden aktør, der er ansvarlig for det forhold, man klager over. Hvilken part, der har det endelige ansvar for en fejl, bør være et anliggende for selskaberne, ikke passagererne. Derudover bør der være et krav om, at aktører er tilknyttet et ankenævn, som har kompetence til at håndtere multimodale rejser. Det bør desuden være muligt at klage i sit eget land, også selvom det, man klager over, har fundet sted i et andet (EU-)land. Endeligt bør der være effektiv klagebehandling med en rimelig tidsfrist for, hvornår man får svar på sin klage.

DE SMÅ SKRIDT

Styrk kontrollen med selskabers overholdelse af EU's passagerrettighedsforordninger

De ansvarlige politikere skal sikre, at der løbende føres et uvildigt og effektivt tilsyn med, om selskaberne lever op til deres informationsforpligtelser. Det bør sikres at henholdsvis Jernbanenævnet og Trafikstyrelsen har de fornødne rammer og beføjelser til at føre et aktivt tilsyn, og at der er effektive sanktionsmuligheder i tilfælde af brud på passagerernes rettigheder.

Læs mere i Passagerpulsens undersøgelser:

- 5 centrale udfordringer for bedre sammenhæng i kollektiv transport (maj 2019)

Rejsekort

Et nemt og overskueligt billetsystem er afgørende for passagerernes oplevelse af den kollektive transport. Omvendt kan et besværligt og utilgængeligt billetsystem være en barriere for overhovedet at bruge den kollektive transport.

Rejsekortet har ikke haft en nem start. Trafikselskaberne bag rejsekortet har dog gjort meget for at rette op på 'børnesygdommene', så vi nu står med et produkt, der er væsentligt bedre, end det var i starten.

2 ud af 3 rejsekortbrugere er alt i alt tilfredse med deres kort, og hele 8 ud af 10 mener, at rejsekortet er en god idé. For mange passagerer fungerer rejsekortet som en god løsning, der sørger for, at de har én billet på tværs af transportformer, uden at skulle holde styr på zoner eller takster.

Når det er sagt, oplever mange passagerer stadig udfordringer med kortet. Efterhånden som mange alternativer på pap eller app lukkes, skal rejsekortet favne flere og flere passagerer med forskellige ønsker og behov. Samtidigt udvikler samfundet og teknologien sig, og det giver anledning til løbende at se på, hvordan rejsekortet kan forbedres.

Nøgletal

- **65 % af rejsekortbrugere var i 2018 tilfredse med deres Rejsekort, alt i alt. I 2015 var 55 % tilfredse.** (Rejsekort A/S)
- **20 % af rejsekortbrugere var tilfredse med mulighederne for at få overblik over forskellige priser på Rejsekort.** (Rejsekort A/S)
- **1 ud af 4 rejsekortbrugere siger, at de rejser mindst 4 dage om ugen med et Rejsekort Personligt, Flex eller Anonymt. Disse passagerer kunne som hovedregel spare penge ved at bruge et pendlerkort.** (Passagerpulsen)
- **20 % af de, der har fravalgt rejsekortet, siger, at det skyldes, at prisen er for uigennemskuelig. 8 % angiver principielle årsager vedrørende opgivelse af persondata, overvågning mm.** (Passagerpulsen)

DE STORE SKRIDT

Lav et betalingsloft, så enkeltrejser med rejsekortet ikke bliver dyrere end pendlerkort

I en undersøgelse fra Passagerpuls fra 2018 fortæller 1 ud af 4 rejsekortbrugere, at de rejser mindst 4 dage om ugen med et Rejsekort Personligt, Flex eller Anonymt. Disse passagerer kunne spare en del penge ved i stedet at købe et pendlerkort - men det kræver, at de selv skal opsøge muligheden og kunne forudsige, hvor meget de skal rejse i den kommende periode. Det ville være langt mere brugervenligt for passagererne, hvis der blev indført et månedligt betalingsloft, der sikrer, at passagererne aldrig betaler mere for at rejse med 'almindeligt' rejsekort på den samme strækning, end de ville have betalt for et pendlerkort.

Udbred og optimer de digitale løsninger

En del af rejsekortbrugerne efterspørger flere eller bedre digitale løsninger som supplement til rejsekortet. Mange passagerer har altid deres smartphone ved hånden, og de ville opleve det som naturligt, at der fandtes en app med samme funktioner, som selvbetjeningen på web har. Derudover vil mange passagerer gerne kunne checke ind samt tjekke på deres telefon, hvorvidt de er checket korrekt ind. Samtidigt har en del svært ved at finde rundt i selvbetjeningen og opfatter ikke systemet som intuitivt.

- Udvikl en app, hvor passagererne kan tanke op samt se, om de er checket ind eller ud.
- Lav en mere brugervenlig og intuitiv digital selvbetjening.

Skab bedre adgang til salgssteder og personlig betjening

For de rejsende, der ikke kan eller ønsker at bruge selvbetjeningen online, er der begrænsede muligheder. Der er behov for bedre løsninger til de ikke-digitale rejsende.

Derudover efterspørger en del rejsende, at der bliver opsat flere rejsekortautomater. Det gælder især i større provinsbyer og ved større busterminaler, hvor der i øjeblikket kan være langt til muligheden for at tanke op.

- Sørg for, at det er muligt at købe og forny sit rejsekort og pendlerkort på stationen, så det kan tages i brug med det samme.
- Det bør undersøges, om tilgængeligheden til personlig betjening og rejsekortautomater er tilstrækkelig, særligt udenfor hovedstadsområdet.

DE SMÅ SKRIDT

Gør det lettere at forny rejsekortet

En del passagerer bliver overraskede over, at rejsekortet udløber, og når derfor ikke at få bestilt et nyt kort i tide. Dette kan både føre til uheldige situationer, hvor passagerer ender med en kontrolafgift, og det kan betyde, at passagererne ikke får overført sine penge og rabattrin til det nye kort.

- Tryk udløbsdatoen på selve rejsekortet (er på vej i starten af 2020)
- Giv information om udløbsdatoen direkte på rejsekortstanderne og i rejsekortautomaterne samt ved personlige rejsekort direkte til den enkelte bruger via for eksempel SMS
- Gør fornyelse af rejsekortet gratis, når det gamle udløber.
- Gør fornyelsen af rejsekortet automatisk, ligesom det gælder mange betalingskort.
- Gør det muligt at overføre restsaldoen fra det gamle rejsekort til det nye.

Gør det lettere at overskue priser, rabatter og regler

Med Takst Sjælland og Takst Vest har selskaberne gjort et forsøg på at forenkle priserne med rejsekort. Passagererne oplever dog stadig, at det er vanskeligt at gennemskue priser og rabatter og at vælge det rigtige rejsekort. 1 ud af 5 af de passagerer, der har fravalgt rejsekortet, angiver uigennemskuelige priser som årsag.

- Lav en mere klar og enkel formidling af priser og rabatordninger, så brugerne bliver klædt bedre på til at vælge det rigtige rejsekortprodukt.

Gør det mere overskueligt at checke ind og ud

Brugerne kan have svært ved at finde og komme til standerne, når de skal checke ind og ud. Samtidigt efterspørges der flere standere på stationer, hvor der er meget trafik. Både bus- og togpassagerer oplever til tider udfordringer med at komme til standerne i myldretiden. Derudover beskriver brugerne en udfordring med at spotte de forskellige standere. Skiltningen har desuden den ulempe, at det fra siden eller bagfra ikke er tydeligt, om standeren er til at checke ind eller ud.

- Lav en bedre placering af rejsekortstanderne på stationerne, så de er nemme at få øje på og passer til passagerernes bevægelsesmønstre
- Sørg for, at der er tilstrækkeligt med standere på de større stationer
- Udbred forsøgene med at have rejsekortstandere på større busstoppesteder
- Skab bedre visuel synlighed omkring standerne, for eksempel via tydeligere skiltning, farvekodning eller placering.

Gør det nemmere og mere fleksibelt at forny og forlænge en pendlerperiode

Rejsekort Pendlerkort og Rejsekort Pendler Kombi giver flere rejsende mulighed for at vælge rejsekort. Men en del brugere oplever forskellige udfordringer, når de skal forny pendlerperioderne.

- Lav mulighed for at vælge en periode på datoer, frem for et antal dage.
- Lav mere fleksible abonnementsperioder, for eksempel ned til 20 dage.
- Skab mulighed for 'gratis' uger eller dage i abonnementsperioden, som dækker ferier og helligdage.

Gør det nemmere at checke flere ind

Passagerer, der skal medtage flere passagerer på deres rejsekort, oplever en række udfordringer. Flere brugere fortæller, at der er for få standere til at checke flere ind, og at standerne ikke er optimalt placeret. Også i busserne kan det opleves som besværligt at checke flere ind, fordi det ofte involverer chaufføren. Rejsende med Rejsekort Pendler Kombi efterlyser også muligheden for at checke flere ind, da de oplever det som besværligt at skulle have rejsehjemmel til deres cykel ved siden af Rejsekortet. Derudover melder en del rejsende, at systemet for at checke flere ind er besværligt.

- Bedre og mere tydelig placering af check flere ind-standere **på stationer og flere, hvor der er behov.**
- Bedre mulighed for at checke flere passagerer ind i busser, for eksempel via check flere ind-standere i busserne og ved større busstoppesteder.
- Mulighed for at kunne checke flere personer, en hund eller en cykel ind på et Rejsekort med Pendler Kombi.

Skab bedre muligheder for at tanke op online

En del af brugerne kommer med forslag til, hvordan de gerne vil have udbygget de eksisterende muligheder for at tanke sit rejsekort op online. Brugere oplever det som besværligt, at de skal vente 24 timer, før de kan gøre brug af de penge, de har sat ind på rejsekortet. Derudover efterspørger de rejsende mulighed for at tanke op via smartphone, gennem en bankkonto eller Betalingsservice. Blandt særligt unge rejsekortbrugere er der desuden et ønske om at kunne sætte mere præcise beløb ind på rejsekortet, så man ikke behøver at sætte 100 kroner eller flere ind ad gangen.

- Lav bedre muligheder for at sætte præcise beløb ind direkte på rejsekortet med det samme. Det kan for eksempel ske via en selvbetjeningsapp, eventuelt kombineret med mulighed for at scanne sit eget rejsekort, for eksempel via en QR-kode.
- Sørg for, at pengene så vidt muligt kommer hurtigere ind på rejsekortet

Gør det lettere at gennemskue, hvor og hvornår et pendlerkort er gyldigt

En del passagerer oplever, at der opstår forvirring om gyldigheden af deres Rejsekort Pendler. På andre fysiske og digitale pendlerkort er det nemt at se, hvornår kortet udløber. Det er ikke tilfældet med Rejsekort Pendler. Derudover betyder det nuværende system med antal dage fremfor datoer, at brugerne har svært ved at gennemskue, hvornår den bestilte periode udløber, og det giver anledning til dobbelt-besvær, når kortet skal fornyes.

Brugerne oplever også udfordringer med at finde ud af, hvor deres Rejsekort Pendler er gyldigt. Det betyder, at de er bange for ved et uheld at rejse udenfor det område, deres kort er gyldigt til.

- Gør det muligt at se kortets gyldighed for eksempel på rejsekortstanderne eller en app og for at få besked et vist antal dage inden en periodes udløb.
- Lav en mulighed for at se, hvilke zoner ens kort gælder til, for eksempel via en app eller på rejsekortautomaterne.

Gør pendlerkortene logiske at bruge og giv dem samme fordele som andre periodekort

Passagererne har vænnet sig til, at der på andre pendlerkort er mulighed for at tilmelde sig en glemt kort-ordning, så de ikke risikerer at få en kontrolafgift, hvis de kommer til at glemme kortet derhjemme. Derfor efterspørger de rejsende muligheden for en glemt kort service til deres Rejsekort Pendler.

- Indfør en glemt-kort ordning, som det kendes fra DSB pendlerkort.

Gør det gennemskueligt, hvilke data som bruges, og gør det nemt at være anonym

Rejsekort A/S samler en række data om passagererne, både betalingsdata og rejsedata. Disse bruges blandt andet til at indtægtsdele mellem selskaberne og til at planlægge fremtidens kollektive transport. Mange brugere er dog utrygge ved at opgive deres data og ønsker at rejse anonymt. Næsten hver 10. passager, der har fravalgt rejsekortet, siger, at det skyldes principielle grunde vedrørende persondata og overvågning.

- Gør det klart for brugerne af Rejsekort Personligt, hvilke data der bliver indsamlet, hvad de bliver brugt til, og hvor længe de bliver opbevaret.
- Forbedr vilkårene for brugere af Rejsekort Anonymt. Rejsekort Anonymt er mere besværligt at bruge og har dårligere vilkår end det personlige Rejsekort. Det gælder for eksempel dårligere vilkår for optjening af mængderabat, større forudbetaling og mulighederne for at få kontoen udbetalt.

Læs mere i Passagerpulsens undersøgelser:

- Kundetilfredshed med Rejsekortet (marts 2015, april 2016, marts 2017, maj 2018)
- Periodekort på rejsekort - passagerernes ønsker til check ind og check ud procedure (september 2016)
- Passagerernes brug af og tilfredshed med rejsekortet - Personligt, Flex og Anonymt (maj 2018)
- Passagerernes brug af og tilfredshed med Pendlerkortet og Pendler Kombi (maj 2018)
- Passagerernes 11 bud til Rejsekort (maj 2018)
- Passagerernes adgang til automater og personlig hjælp til rejsekort (juni 2018)

Billettyper og takster

Et af passagerernes basale behov er, at det er nemt og overskueligt at finde en billet, der passer til deres behov. Sådan opleves situationen desværre ikke altid i dag. Billettyper såsom mobilklippekortet og pap-periodekortet forsvinder på trods af, at passagererne er tilfredse med dem. Samtidigt betyder komplicerede zonesystemer, at det for mange er svært at finde det bedste pendlerkort, og at passagererne ender med en kontrolafgift, fordi de har misforstået systemet.

Særligt for nye brugere af den kollektive transport, såsom turister, kan det komplicerede billet- og takstsystem skabe problemer. I yderste tilfælde kan det få folk til at fravælge den kollektive transport.

Nøgletal

- **19 % af danskerne var i 2018 tilfredse med gennemskueligheden af prisen på offentlig transport. (Rejsekort A/S)**
- **30 % af passagererne rejste i 2018 på andre billettyper end rejsekort og pendlerkort. (Passagerpulsen)**



DE STORE SKRIDT

Fortsat arbejde for enklere takst- og zonesystem

Selskaber og politikere har gjort et forsøg på at harmonisere og forenkle zoner og priser i forbindelse med Takst Vest og Takst Sjælland. Flertallet af passagererne oplever dog stadig priser og rabatter i den kollektive transport som uigennemskuelige.

- Gør pris- og zonesystemet mere simpelt og gennemskueligt. Her er god inspiration at hente i udlandet, for eksempel i Stockholm og Oslo, hvor man arbejder med langt færre zoner.
- Gør det enklere at finde det mest fordelagtige periodekort.
- Overvej at genindføre et 'alle-zoners' kort eller lignende igen.

DE SMÅ SKRIDT

Sørg for, at der er gode alternativer til rejsekortet

Trafikselskaberne kan forvente, at der også fremover vil være en betydelig andel af kunder, som foretrækker andre billettyper end rejsekort. Det gælder både 'gammel-dags' papbilletter og billetter på smartphone. Samtidigt sker der en række teknologiske udviklinger, blandt andet på smartphoneområdet, som bør komme passagererne til gavn. Mange passagerer oplever dog, at de bliver presset til at bruge rejsekort, enten fordi alternativerne nedlægges, eller fordi prisen på alternativet er væsentligt højere.

- Oprethold mulighederne for at købe papbilletter og kort i betjente billetsalg og automater, samt mobilbilletter, klippekort og lignende på smartphone.
- Undgå at gøre alternativer til rejsekortet dyrere.
- Udbred de gode eksempler. Der er stor forskel på, hvilke muligheder de forskellige billettapps giver passagererne, og tilfredsheden varierer.
- Forbedr de eksisterende billettapps, for eksempel ved at gøre det muligt at købe cykelbilletter på DSB's billettapp.

Følg op på passagerernes oplevelse af Takst Sjælland og Takst Vest

- Selskaberne bag henholdsvis Takst Sjælland og Takst Vest bør løbende måle på passagerernes oplevelse af prisstrukturen, herunder om den lever op til de hovedmålsætninger, der var, da den blev implementeret, og offentliggøre resultaterne af disse undersøgelser.
- Selskaberne bag Takst Sjælland og Takst Vest bør løbende undersøge de økonomiske konsekvenser for passagererne og offentliggøre resultaterne af disse undersøgelser. Der bør være fokus på, at konsekvenserne er i overensstemmelse med de forudsætninger og mål, der lå til grund for beslutningerne.

Læs mere i Passagerpulsens undersøgelser:

- Passagerernes oplevelse af Takst Sjælland-reformen (september 2017)
- Passagerernes brug af andre billettyper end rejsekort (april 2018)
- 5 centrale udfordringer for bedre sammenhæng i kollektiv transport (maj 2019)

Rejseplanen

Rejseplanen er Danmarks mest downloadede app, og mange passagerer er dagligt afhængige af Rejseplanen, når de skal have information om rejsemulighederne i den kollektive transport.

Passagererne er generelt tilfredse med rejseplanen, når tingene kører, som de skal. Men tilfredsheden falder drastisk, når der opstår forsinkelser. Samtidigt oplever passagererne stadig, at Rejseplanen fungerer bedst som et planlægningsværktøj. Den fungerer mindre godt som en kilde til aktuel trafikinformation på rejsen på trods af, at mange af trafiksskaberne ofte henviser til Rejseplanen ved ændringer på rejsen.

En pålidelig og brugervenlig rejseplan er derfor et vigtigt element i at skabe en god rejseoplevelse for passagererne i bus, tog, metro og letbane.

Nøgletal

- **76 % af passagererne var i 2019 tilfredse med Rejseplanen** (Passagerpulsen)
- **Hver tredje passager oplever, at Rejseplanen kun giver korrekte informationer i halvdelen eller under halvdelen af tilfældene, når der er forsinkelser. Kun 6 % oplever det samme, når tingene kører som de skal.** (Passagerpulsen)
- **94 % af passagererne bruger Rejseplanen til at planlægge rejse på forhånd. 51 % bruger den til at finde rejseinformation, når der opstår forsinkelser og aflysninger.** (Passagerpulsen)



DE STORE SKRIDT

Gør Rejseplanen mere pålidelig

- Trafikselskaber, operatører og Banedanmark skal levere troværdige oplysninger til Rejseplanen så hurtigt som muligt. Levering af information til Rejseplanen bør i den forbindelse være et fokuspunkt i DSB, Banedanmarks og transportministerens opfølgning på Rigsrevisionens beretning om information og kompensation til togpassagerer ved forsinkelser og aflysninger.

DE SMÅ SKRIDT

Gør Rejseplanen nemmere at brug på rejsen

- 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.
- Forbedr muligheden for at finde alternative rejseveje. 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. Det kunne for eksempel være en funktion 'undgå forsinkede transportmidler'.

Vis flere rejsemuligheder

Mange passagerer oplever, at de kender rejseveje, som Rejseplanen ikke viser dem. Det kan være rejser, der tager længere tid, eller rejser, hvor der er for lang skiftetid ifølge Rejseplanen.

Alligevel kan passagererne have gode grunde til at foretrække disse rejser. Det kan for eksempel være, fordi det slet ikke er vigtigst for passagererne at komme hurtigst frem - det kan være, at de hellere vil køre direkte end at skifte, eller at de vil gå så kort som muligt.

- Gør det muligt at få alle rejseforslag på Rejseplanen med mulighed for at sortere i disse ud fra relevante kriterier.

Gør Rejseplanen nemmere at bruge

Mange passagerer ønsker, at Rejseplanen bliver mere brugervenlig og intuitiv at bruge. Mange kender desuden ikke Rejseplanens underliggende funktioner såsom at regulere den beregnede gå-hastighed - selvom de efterspørger sådanne muligheder.

- Minimér antallet af klik, eller gør grundvisningen mere simpel.
- Gør Rejseplanens underliggende funktioner mere synlige og nemmere at bruge. 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.

Vis mig, hvad jeg kan forvente af min station og rejse

- Give et bedre overblik på Rejseplanen over de faciliteter, der er på stationer, og de muligheder, der er ombord på bus, tog og metro. Det kan være information om, hvorvidt der er en elevator eller et toilet på stationen. Eller et klart svar på, om du kan tage din cykel med ombord i bussen.
- Sørg for opdateret information om stationen på Rejseplanen - også når der eksempelvis er en elevator, der er ude af drift.

Gør priserne mere gennemskuelige og billetkøbet nemmere

- Gør det nemmere at se prisen på rejsen i Rejseplanen - sørg for at alle billettyper, også Orange Billetter, bliver vist i Rejseplanens prisoversigt.
- Gør det nemmere at købe billet via Rejseplanen - også pladsbilletter, cykelbillet og lignende. Det kan for eksempel ske ved at gøre det muligt at købe billet direkte i Rejseplanen.
- Gør det muligt at knytte rejsekort til Rejseplanen, så man kan se den præcise pris for en rejse med de rabattrin, man har optjent.

Vis rejser i resten af Europa i Rejseplanen

Gør det muligt at søge togrejser til udlandet frem i Rejseplanen. Den funktion findes allerede, men kun på desktop, og det kræver, at passagererne ændrer indstillingen, inden de skriver deres rejsemål ind. Dette kunne med andre ord godt laves mere brugervenligt - og kendskabet kunne øges.

Vis alle kollektive transportformer i Rejseplanen

- Vis alle private, kollektive transportformer - også de private fjernbusser.
- Gør flextrafikløsninger til en del af Rejseplanen, eksempelvis Plustrafik. Det bør også være muligt at bestille og betale disse løsninger via Rejseplanen.

Vis klima- og miljøbelastning i Rejseplanen

6 ud af 10 danskere vil gerne transportere sig mere miljø- og klimavenligt. Selvom andre forhold såsom pris, punktlighed og rejsetid spiller den største rolle for transportvalget, kan tog- og trafikskaber derfor med fordel synliggøre de klima- og miljømæssige fordele, som bus, tog, metro og letbane har i forhold til fly og privatbil. Dette styrker forbrugernes mulighed for at træffe et oplyst valg.

- Brug Rejseplanen til at tydeliggøre den klima- og miljømæssige belastning ved den kollektive transport i forhold til andre transportformer. Særligt når der udvikles planlægningsværktøjer på tværs af fly, kollektiv transport, taxa, cykel og andre transportformer, er det relevant med information om de forskellige transportformers miljøbelastning.

Læs mere i Passagerpulsens undersøgelser:

- Passagerernes tilfredshed med Rejseplanen (juli 2019)
- Passagerernes 6 bud til Rejseplanen (juli 2019)

Stationer og busterminaler

De danske tog- og busstationer er med til at få vores hverdag og vores land til at hænge sammen. Det er på stationen, at vi venter på toget eller bussen, når vi skal på arbejde og hjem igen. Det er herfra, vi drager på besøg hos familie og venner i andre byer og landsdele.

Stationen er ansigtet på den kollektive transport. Om den er ren, pæn og bemannet eller beskidt, slidt og tom betyder meget for, hvordan vi oplever at køre med bus og tog. Og om der er et toilet, en elevator eller en parkeringsplads, kan for nogle passagerer være afgørende for, om de overhovedet har muligheden for at vælge den kollektive transport.

Mange aktører kan og skal sørge for vedligeholdelse og udvikling af stationerne. DSB, Banedanmark, regioner og kommuner har hvert deres ansvar, og rundt omkring i landet er der eksempler på, at iværksættere, fonde, foreninger og lokalsamfund har bidraget til at skabe nyt liv i stationerne.

Nøgletal

- Hver fjerde passager har følt sig utryk på en togstation i løbet af de sidste 6 måneder. Den største årsag er andre menneskers adfærd, men også dårlig belysning, manglende rengøring og vedligehold og manglende personale skaber utryghed. (Passagerpulsen)
- 56 % af passagerne var i sommeren 2018 tilfredse med rengøringen og vedligeholdelsen på togstationen (Passagerpulsen, NPT)
- Toiletter var det forhold, som flest passagerer i 2016 gerne ville have stillet til rådighed eller forbedret på togstationen. 24 % ville gerne have mulighed for at benytte et toilet, mens 20 % gerne ville have eksisterende toiletter forbedret. (Passagerpulsen)
- 64 % af passagererne over 60 år foretrækker, at der er rigtige bænke, selvom de kan blive optaget af hjemløse. Kun 24 % foretrækker skrå bænke, hvor der ikke er mulighed for at ligge ned. (Passagerpulsen)

DE STORE SKRIDT

- Ryd op i ansvarsfordelingen, så ansvaret for vedligehold og udvikling af stationen og det omkringliggende område bliver mere samlet. Det er oplagt at lade sig inspirere af rapporten 'Analyse af danske jernbanestationer' fra McKinsey & Company og Struensee fra april 2017.
- Lav en samlet plan og strategi for stationsmiljøerne, herunder for inddragelse af andre parter i at puste liv i stationerne. Skab incitament for de relevante aktører, som fremmer udviklingen af trygge og attraktive stationsmiljøer. Det er oplagt at lade sig inspirere af, hvordan man i Sverige har etableret et stationsejende selskab, Jernhusen, der driver en række af de svenske stationer med formålet at få flere, tilfredse passagerer.

DE SMÅ SKRIDT

Sørg for nem kontakt til personale

Mange passagerer oplever, at mangel på muligheder for at komme i kontakt med personale skaber utryghed - og 39 procent siger, at mulighed for kontakt til personale har stor eller afgørende betydning for deres tryghed. Tidligere var der billetsalg eller andet på stationen, men det er mange steder fjernet.

- Gør det nemt at komme i kontakt med personale på alle tider af døgnet, helst med synligt personale og/eller betjent billetsalg, kiosk, toilet med videre.
- Er det ikke muligt, er det vigtigt, at de eksisterende kontaktmuligheder, såsom DSB's døgnåbne telefonnummer eller Metroens gule opkaldspunkter tydeliggøres for eksempel via tydelige opslag eller mærkater både på stationerne og i togene. Om aftenen og natten kan der være lang tid mellem togene, så der er det vigtigt, at telefonnummeret er nemt at finde. Man kan lade sig inspirere af den kollektive transport i Stockholm, hvor der i alle tog og busser er henvisninger til et 'tryghedsnummer'.

Gør det nemt at lave fejlmeldinger

Passagererne oplever, at der kan gå lang tid, før ting bliver repareret eller udskiftet på stationerne. Der er også en del passagerer, der er i tvivl om, hvem de skal henvende sig til, hvis de oplever, at noget er gået i stykker, eller som skal ordnes.

- Gør det nemt for passagererne at give besked om fejl og mangler via én indgang på tværs af ansvarsområdet. Det skal være tydeligt på stationen, hvor og hvordan passagererne kan få kontakt, hvis de vil melde, at noget er galt eller skal ordnes.
- Efterfølgende er det vigtigt at passagererne - særligt anmelderen - får en kvittering for, at anmeldelsen er modtaget, og at man tager sig af sagen. Gerne med information om, hvornår man kan forvente, at det er bragt i orden.

På samme måde som DSB sætter klistermærker, hvor der står 'Er anmeldt' på tog, hvor der er malet med graffiti. Passagerpulsens undersøgelser af brugerinddragelse viser, at tilbageløb er vigtigt for passagerernes oplevelse af, at deres bidrag er modtaget.

Giv adgang til toiletter

Passagererne er meget frustrerede over, at mulighederne for at komme på toilettet er så forsvindende få efterhånden. Cirka 40 procent af toiletterne på DSBs stationer er nedlagt over de seneste 10 år.

- Gør det igen muligt at komme på toilet på de fleste busterminaler og stationer. Særligt vigtige er endestationer og knudepunkter, hvor passagererne ofte skal vente.
- Er det ikke muligt, at stationen har sit eget toilet, skal der laves samarbejde med en kiosk eller butik på eller i nærheden af stationen om, at brugere af den kollektive transport kan bruge disse.

Priorité rengøring og vedligehold

Nedslidte og beskidte stationer sender et signal om, at der ikke nogen, der tager et ansvar for stationen eller passagererne. Er stationerne nedslidte, øger det også risikoen for, at passagererne behandler faciliteterne og hinanden dårligt. Rene og vedligeholdte stationer øger passagerernes tryghed og lyst til at passe på stationerne.

- Sørg for fortsat at prioritere løbende vedligehold og rengøring, fjernelse af graffitihærværk, reparation af ituslåede vinduer, fliser og så videre.
- Det bør også være nemt for passagererne at indberette skader og manglende rengøring, så der hurtigst muligt kan blive taget hånd om problemerne.

Skab mere lys

Mørke skaber utryghed, når vi ikke kan se vores omgivelser tydeligt.

- Skab mere og bedre lys. Der skal etableres belysning, så der ikke er mørke hjørner eller passager på stationen og de omkringliggende områder og adgangsveje.
- Der bør være stort fokus på at få udskiftet defekte pærer og lamper hurtigst muligt, og der bør desuden være fokus på at skabe god belysning, der bidrager til at gøre stationen tryk og indbydende.

Skab farver og kunst på stationen

Udsmykning af stationer, perrontunneller og lignende minimerer risikoen for graffiti. Samtidig er det med til at give passagererne en positiv oplevelse i ventetiden, så den føles kortere, og tilfredsheden med rejsen bliver derfor større.

- Lav farver eller kunst på væggene, installationer og lignende, som kan bidrage til at gøre stationen tryk og imødekomende.
- Der er inspiration på blandt andet Malmö centralstation og i Vallensbæk, hvor DIAS Kunsthall udstiller digital, interaktiv kunst på stationen.

Sørg for bænke og læ

Blandt ældre passagerer og passagerer med gangbesvær er der stort behov for at kunne sidde ned i læ, mens de venter på bussen eller toget.

- Sørg for, at man kan hvile sine ben og være i læ, uanset om der er tale om et trinbræt eller en metrostation. Der skal være bænke at sidde på og ventesale, læskure eller lignende, hvor passagererne kan stå i læ for vind og vejr. Behovet for siddepladser og læ er naturligvis størst på de steder, hvor passagererne kan risikere at skulle vente længe på toget. Omfanget af bænke og læskure skal skaleres til antallet af brugere af stationen.
- Endelig er det vigtigt, at det er muligt at få trafikinformation for eksempel om forsinkelser, når man opholder sig i venteområderne. Der skal altså være højtalere og skærme i læskure og lignende.

Gør det nemt at finde vej

Mange passagerer oplever, at det kan være svært at finde den rigtige perron eller det rigtige busstoppested på stationen. Skiltene er for små, for utydelige, forkert placeret eller slet ikke til stede. Det kan gøre det stressende at være på stationen, og det kan i værste fald føre til, at man ikke når sin bus eller sit tog.

- Gør det nemt at finde vej til den rigtige bus eller tog, uanset om rejsen starter det pågældende sted, eller om man skifter mellem transportmidlerne. Det kræver god skiltning, way-finding og oversigtstavler.
- Informationen skal være let tilgængelig selv for passagerer, der ikke har eller bruger en smartphone.
- God og tydelig skiltning kræver et tæt samarbejde mellem forskellige myndigheder og ejere - det vil sige, DSB, Banedanmark, kommunen og eventuelt flere. Foregår adgangen til stationen for eksempel gennem et indkøbscenter, så er det vigtigt, at der er tydelig skiltning inde i centeret, og at informationen er placeret med udgangspunkt i brugernes behov og brugsmønstre.

Sørg for gode adgangsforhold

Elevatore, adgangsramper, ledelinjer og den korrekte perronhøjde er afgørende for, om mennesker i kørestol, med rollator eller barnevogn kan komme med den kollektive transport. Mange passagerer oplever dog, at elevatoren ofte er i stykker, og at der somme tider kan gå lang tid, før den bliver repareret.

- Sørg for hurtig reparation af defekte elevatorer og indret perroner og det øvrige stationsområde, så det er tilgængeligt for alle.
- Skab gode adgangsveje både for gående, cyklister og bilister (de steder, hvor det er relevant).
- Lav tilstrækkelig med cykelparkering så tæt på stationen som muligt - og det skal være muligt at få låst sin cykel låst inde, så risikoen for tyveri mindskes.
- Ordentlige adgangsforhold kræver, at forskellige myndigheder og ejere arbejder sammen. Det gælder eksempelvis DSB, DSB Ejendomme, kommunen og Banedanmark.

Styrk indsatsen mod asocial adfærd

Den største årsag til, at passagererne føler sig utrygge på togstationen, er andre personers asocial adfærd. Andre menneskers opførsel er naturligvis ikke togselskabernes eller Banedanmarks ansvar, men rammerne har alligevel indflydelse på, hvilken opførsel der indbydes til. Udover at sørge for, at de fysiske rammer er vedligeholdt og trygge, kan der iværksættes andre tiltag for at mindske asocial adfærd.

- Togselskaber, kommuner, politiet og andre bør samarbejde om at håndtere asocial adfærd, seksuel chikane, trusler og overgreb på stationer. Det kan for eksempel ske via personale, kampagner eller nemme, synlige kontaktmuligheder.
- Lokalsamfundet omkring stationerne, for eksempel skoler, fritidsklubber eller lokale erhvervsdrivende bør så vidt muligt inddrages i indretningen af stationerne. Dette kan bidrage til et større ejerskab blandt brugerne samt en større opmærksomhed på, at alle har et ansvar for at gøre stationen til et rart sted at være.

Skab mere liv på stationerne

Mange steder står de smukke stationsbygninger tomme og forladte, fordi billetsalget og kiosken er lukket. Der er dog flere gode eksempler på, at samarbejde mellem selskaber, kommuner, iværksættere, fonde, foreninger, lokalsamfund med flere puster nyt liv i stationerne og gør dem til en del af lokalmiljøet.

- Udbred de gode eksempler og skab liv i stationerne i form af caféer, butikker, foreningslokaler, biblioteker, borgerservice, servicetilbud med videre.
- Derudover kan man lade sig inspirere af Transport for Wales, der gennem deres Community Rail Partnerships og Station Adoption Scheme samarbejder struktureret med lokalsamfund, erhvervsliv, grupper og enkeltpersoner om at skabe den bedste jernbane i Storbritannien sammen.

Læs mere i Passagerpulsens undersøgelser:

- Cykelparkering på stationer (september 2016)
- Passagerernes ønsker til stationer (december 2016)
- Ældre passagerers ønsker og behov for faciliteter ved busstoppesteder og i busser (juli 2018)
- Ældre passagerers ønsker og behov for faciliteter ved stationer og i tog/metro (juli 2018)
- Passagerernes tilfredshed med trygheden på stationerne (september 2019)
- Passagerernes oplevelse af tryghed på togstationer (september 2019)
- Utryghed på stationer (september 2019)
- Passagerernes 10 bud til bedre stationer (oktober 2019)

Busstoppesteder

En bæk at sidde på, en skærm eller et skilt med information og ly for regn og blæst på busstoppestedet er vigtigt for passagerernes oplevelse af rejsen med kollektiv transport.

Faciliteter på busstoppestedet er vigtige for alle passagerer, men særligt for de mere sårbare grupper af passagerer, som er mindre mobile, i begrænset fysisk form og ikke besidder stærke, digitale færdigheder, er det afgørende, at udvalgte faciliteter er til stede og fungerer efter hensigten. Det gælder blandt andet visse ældre passagerer.

Derfor er det afgørende, at busselskaberne og andre beslutningstagere tænker disse ind i indretningen af bustransporten. Dette vil med stor sandsynlighed også medføre, at komforten og tilfredsheden for buspassagererne generelt vil stige.

Nøgletal

- **70 % af passagererne over 60 synes, det er vigtigt med informationer om afgangstider og køreplaner på enten elektroniske tavler eller fysiske skilte/opslag. 31 % synes, det er vigtigt med information på telefonen.**
(Passagerpulsen)
- **De vigtigste, fysiske faciliteter ved busstoppestedet for passagerer over 60 år er, at der er mulighed for at stå i læ (88 %) og sidde ned (58 %).**
(Passagerpulsen)



Giv information via flere kanaler

- Fortsæt med at udbyde information om køreplaner, afgang, driftsforstyrrelser og andre væsentlige forhold ved rejsen direkte ved stoppesteder og busterminaler samt i busserne. Informationen bør gives både i form af elektroniske skærme og trykte opslag/oversigtskort, alt efter hvilken type information, der er tale om. Det udelukker naturligvis ikke, at mulighederne for at få information direkte på smartphones og andre mobile enheder løbende udvikles og forbedres.

Sørg for gode ventefaciliteter

- Priorité fortsat, at der er læskure og bænke til stede ved busstoppesteder og busterminaler - også selvom disse kan bruges af hjemløse. Eventuelle problemer med øget utryghed bør imødegås på andre måder end ved at fjerne muligheden for, at passagererne kan sidde ned og være i læ, mens de venter på bussen. Det er værd at bemærke, at behovet for siddepladser og læ er størst på de steder, hvor passagererne kan risikere at skulle vente længe på bussen.
- Priorité god belysning, mulighed for at komme af med affald og rengøring og oprydning ved etablering og vedligehold, særligt af busterminaler.

Gør det let at finde vej

- Sørg for, at der er kort vej mellem de forskellige stoppesteder, samt at der opsættes tydelige oversigtstavler over de forskellige stoppesteder og en samlet oversigt over afgangstider i realtid. Vi anerkender, at det kan give anledning til flere forsinkelser at lægge stoppestederne tættere, hvorfor det heller ikke er en simpel opgave at finde balancen for de enkelte stoppesteder. Det bør dog de fleste steder kunne lade sig gøre at vise større hensyn til passagererne, uden at det går væsentligt ud over køreplanen.

Læs mere i Passagerpulsens undersøgelser:

- Ældre passagerers ønsker og behov for faciliteter ved busstoppesteder og i busser (juli 2018)

First- og last mile

Vores rejse med kollektiv transport starter og slutter sjældent ved stationen eller stoppestedet. Vi går, cykler eller tager bilen til stationen og tager en taxa eller en bycykel til den endelige destination.

Ofte planlægges den kollektive transport dog primært med fokus på bussen eller toget. Det skyldes blandt andet, at ansvaret for henholdsvis bus, tog, metro og letbane er adskilt fra ansvaret for parkeringspladser, bycykler eller adgangsveje.

Gode first- og lastmileløsninger med sømløs overgang til og fra den kollektive transport forbedrer passagertilfredsheden og styrker den samlede, kollektive transport.

Nøgletal

- **58 % af togpassagererne var i 2018 tilfredse med cykelparkering på stationerne. På nogle af de store stationer såsom Aarhus H og København H var det dog helt ned til 28 % af passagererne, der var tilfredse.** (Passagerpulsen)
- **De vigtigste forhold for passagererne, når det gælder cykelparkering, er, at parkeringen er tæt på stationen. Dernæst kommer muligheden for at cykle hele vejen til parkeringen, og at parkeringen er oplyst.** (Passagerpulsen)



Skab bedre cykelparkering

- Planlæggere, infrastrukturejere, togselskaber, kommuner og andre, der er involveret i anlæg og renovering af stationer, skal samarbejde om at sikre god og tilstrækkelig cykelparkering ved stationerne.
- Cykelparkeringen skal planlægges, udføres og driftes med hensyntagen til disse 9 forhold:
 1. Tilstrækkelig kapacitet.
 2. Placering tæt ved perronen.
 3. Mulighed for at cykle hele vejen hen til cykelparkeringen.
 4. At cykelparkeringen er oplyst.
 5. At der er god plads mellem cykelstativerne.
 6. At cykelstativerne har en god kvalitet.
 7. At cykelstativerne er overdækkede.
 8. At cykelparkeringen er overskuelig.
 9. At der jævnligt ryddes op ved cykelparkeringen og fjernes 'glemte' cykler.
- Inddrag så vidt muligt lokale brugere af cykelparkeringen ved stationen (brugererfaringer) i udviklingen af cykelparkeringen. Udfordringerne er ofte præget af konkrete lokale forhold, som brugerne har mest indsigt i.
- Læg fokus på de stationer, hvor tilfredsheden med cykelparkeringen er lavest. Passagerpuls kan på baggrund af konkrete henvendelser levere målrettet information om dette. NPT rapporter indeholder generel information om tilfredsheden med cykelparkeringen i forhold til stationstyper, strækninger med videre.

Gør det nemmere at have cyklen med om bord i bussen eller toget

- Gør det lettere at tage cyklen med på toget eller bussen. Det bør tænkes ind, når der købes nyt materiel, og reglerne for cykelmedtagning bør være enkle og gennemsikkelige. Når det gælder cykelmedtagning er det samtidigt vigtigt, at der tages hensyn til de øvrige passagerer.
- Gør det muligt at se på Rejseplanen, om det er tilladt at tage cyklen med i bussen eller toget.
- Gør det muligt at købe cykelbillet og bestille cykelbilletter i selskabernes billetapps.

Integrer first- og lastmileløsninger i informations- og billetsystemet

- Gør information om first- og last-mileløsninger såsom bycykler, delebiler eller taxi til en del af Rejseplanen.
- Gør det muligt at købe billet til en bycykel, en delebil eller en taxa sammen med bussen eller toget. Det bør både ske i regi af rejsekortet og billetapps på smartphone.

Gør det nemt at lade bilen stå ved stationen

- Lav bedre parkeringsforhold ved stationerne i samarbejde mellem togselskaber, busselskaber, kommuner, med videre.
- Lav park n' ride-ordninger, hvor passagererne for eksempel kan få rabat på parkeringen ved stationen, hvis de køber et pendlerkort.

Læs mere i Passagerpulsens undersøgelser:

- Nationale Passagertilfredshedsundersøgelser (juni 2016, december 2016, juni 2017, december 2017, juni 2018, december 2018)
- Cykelparkering på stationer (september 2016)
- Tilbringer-transportens indflydelse på togpassagerernes tilfredshed (oktober 2016)

Kundeservice

Når Passagererne skal finde ud af, hvad billetten koster, hvilken bus de skal tage, eller når de har glemt tasken i toget, er selskabernes kundeservice afgørende. Særligt når noget ikke går, som det skal, har passagererne brug for at blive guidet og hjulpet igennem deres rejse. Det er afgørende både for tilfredsheden med rejsen og for oplevelsen af trafikskabet.

Nøgletal

- **40 % af passagererne svarer, at kundeservice har stor eller meget stor betydning for deres valg af transportmiddel. 57 % svarer, at det har stor betydning for deres opfattelse af trafikskabet.** (Passagerpulsen)
- **De tre elementer, passagererne opfatter som mest basal kundeservice, er: Trafikinformation, skiltning og andre faciliteter på stationen, og kontakt og kommunikation.** (Passagerpulsen)
- **De kontaktmuligheder, som flest passagerer synes er vigtige eller meget vigtige, er: hjemmesider (72 %), telefonisk kundeservice (63 %) og e-mail (59 %).** (Passagerpulsen)



Styrk hjemmesidernes brugervenlighed

- Styrk hjemmesidernes brugervenlighed og evne til at give kunderne den ønskede information på en hurtig og intuitiv måde.
- Når passagererne er nødt til at benytte kontaktformularer (for eksempel ved klager, kompensationer, hittegods med videre), er responstiden afgørende.
- Det er vigtigt, at kunden oplever at få sin sag løst. Kan det ikke ske hurtigt, er det vigtigt, at der finder en løbende information sted.
- Fokus på hjemmesiderne bør være på rejseplanlægning, enklere prisoplysninger og generel passagerinformation, rejseregler mv.

Prioriter den telefoniske kundeservice

- Prioriter den telefoniske kundeservice, både hvad angår åbningstider og uddannelse af medarbejderne.
- Fokuser på medarbejdernes uddannelse - det vil sige kendskab til selskabets produkter og procedurer, evne til at forstå kundens problem, evne til at afslutte sagen og indstillingen til, hvad der er god kundeservice.
- Skaler antallet af medarbejdere til det aktuelle behov. Særligt i situationer med uregelmæssigheder i driften kan der være behov for ekstra personale. Passagerer, der står med et uløst problem, har akut brug for assistance.
- Der bør så vidt muligt være adgang til telefonisk kundeservice i weekenden. De fleste passagerer ønsker dette, også selvom det kan betyde kortere åbningstider i hverdagene.
- Fokus ved telefonservice bør være rejseplanlægning, komplicerede prisoplysninger, hittegods, rådgivning om klager, kompensation mv.

Hold de fysiske salgssteder åbne

- Der bør sikres rimelig adgang til fysisk kundeservice i alle dele af landet, eventuelt i samarbejde med kommunernes borgerservice, biblioteker, butikker eller lignende.
- Fysiske salgssteder har også stor betydning for passagererne. Særligt de unge og de ældre. Her skal også fokuseres på medarbejdernes kvalifikationer på samme måde som ved telefonisk kundeservice.

Styrk kundeservice på sociale medier

Sociale medier har betydning for en mindre del af passagererne, men kan være en god måde at sprede trafikinformation på. På de sociale medier er responstiden en afgørende faktor.

- Svar så mange som muligt direkte på platformen. Det er langt bedre at svare direkte på spørgsmålet end at henvise passageren til en hjemmeside eller telefonisk kundeservice, hvor de selv skal opsøge svaret.
- Vis forståelse for passagerernes frustration.
- Tag ansvar for at sende spørgsmålet eller kommentaren videre til de relevante i de tilfælde, hvor det ikke er selskabet, der er ansvarlig for problemet.

- Gentag svar på gentagede spørgsmål - skriv hellere et svar en gang for meget end en gang for lidt. Vær forberedt på mange spørgsmål ved større lanceringer - sæt ekstra personale på, når der sker noget stort, for eksempel ved lanceringen af en ny app.
- Hold en uformel, men professionel tone. Det giver et godt indtryk af selskabet, hvis passagererne kan mærke, at det er en virkelig person, der skriver, og ikke en maskine.
- Gå proaktivt ind i debatter med viden og svar.
- Brug passagerernes inputs til at udvikle servicen - og vis det til passagererne.

Læs mere i Passagerpulsens undersøgelser:

- Nationale Passagertilfredshedsundersøgelser (juni 2016, december 2016, juni 2017, december 2017, juni 2018, december 2018)
- Cykelparkering på stationer (september 2016)
- Tilbringer-transportens indflydelse på togpassagerernes tilfredshed (oktober 2016)

Komfort og faciliteter på rejsen

Selvom det vigtigste for passagererne er at komme frem til den lovede tid, bliver vi kun rigtigt tilfredse, hvis komforten på rejsen er i orden. Én af den kollektive transports forcer i forhold til privatbilen er muligheden for at arbejde eller slappe af på selve rejsen. Men det kræver, at de rette faciliteter på bussen eller toget er til stede, og at rejsen er komfortabel.

Nøgletal

- **Hver 10. passager oplever ikke at kunne komme med bussen, metroen eller regionaltoget 1 gang om måneden eller oftere.** (Passagerpulsen)
- **60 % af danskerne er tilfredse med muligheden for at få en siddeplads på rejsen med bus eller tog.** (Bus og tog)
- **63 % af passagererne var i sommeren 2018 tilfredse med klimaet i toget (temperatur, luftfugtighed, træk osv.). 14 % var utilfredse.** (Passagerpulsen)
- **51 % af danskerne svarer, at de er enige i, at de oplever rejsetiden med offentlig transport som behagelig. 17 % er uenige.** (Bus & Tog)



Faciliteter ombord i toget

- I alle togtyper bør muligheden for at sidde ned og et behageligt indeklima prioriteres. Andre forhold såsom stillezoner, bordplads og godt læselys bør prioriteres i tog, hvor den typiske rejse er af længere varighed såsom regional- og intercitytog, mens de ikke er lige så vigtige at prioritere i metro og S-tog.
- Når det gælder siddepladser i toget, er det især i myldretidstrafikken, der opstår problemer med siddepladskapaciteten. Der er dog stor forskel på strækninger og selskaber. Passagerpulsens anbefaler selskaberne at forbedre siddepladsforholdene og særligt på de strækninger og tidspunkter, hvor passagererne og pendlerne er mindst tilfredse.
- Passagerernes tilfredshed med toiletter i toget er forholdsvis lav. Det bør prioriteres højt, at toiletterne i togene fungerer, og at de er rene og pæne.
- Togselskaber og andre aktører bør vise særligt hensyn til passagergrupper med nedsat mobilitet, herunder visse ældre passagerer. Niveaufri indstigning og lang åbningstid for døre bør derfor være et fokusområde i forbindelse med indkøb af nyt materiel, da disse faciliteter styrker tilgængeligheden og muligheden for at kunne benytte toget uden assistance

Faciliteter ombord i bussen

- Siddepladser, en behagelig temperatur og stropper eller håndtag at holde fast i bør prioriteres i bybusser og regional- langtidsbusser.
- Busselskaber og andre aktører bør vise særligt hensyn til passagergrupper med nedsat mobilitet, herunder visse ældre passagerer. Niveaufri indstigning og lang åbningstid for døre bør derfor være et fokusområde i forbindelse med indkøb af nyt materiel, da disse faciliteter styrker tilgængeligheden og muligheden for at kunne benytte bussen uden assistance.

Sørg for, at det er nemt at komme ind og ud af bussen, metroen eller toget

Hvor 10. passager oplever ikke at kunne komme med bussen, metroen eller regionaltoget minimum 1 gang om måneden. Passagererne angiver en række forskellige årsager til dette. Selskaber og politikere bør se på de vigtigste årsager for at komme problemerne til livs:

- Propper og kapacitetsproblemer - særligt ved større forstyrrelser. Sørg for at håndtere disse med ekstra materiel, information og personale til at guide passagererne til at fordele sig.
- Problemer med, at passagererne ikke rykker og giver plads til, at folk kan komme ind og ud. Passagererne bør i højere grad vise hensyn og bidrage til, at alle kan komme på og af. Selskaberne kan bidrage til dette via information og nudging.
- Metroen holder for kort tid ved stationen - dette angives som årsag af cirka 1/3 af de passagerer, der ikke kunne komme med på metroen. Det bør undersøges, om der er brug for længere døråbningstid ved nogle stationer på visse tidspunkter af dagen.

- Defekte perrondøre i metroen. Der bør være endnu mere fokus på at informere om problemer med disse døre til passagererne, blandt andet bør der gives information både på perronen og i toget på forhånd, når et tog ankommer til en station, så passagererne ikke stiller sig klar til ind- eller udstigning ved blokerede døre.

Læs mere i Passagerpulsens undersøgelser:

- Nationale Passagertilfredshedsundersøgelser (juni 2016, december 2016, juni 2017, december 2017, juni 2018, december 2018)
- Ældre passagerers ønsker og behov for faciliteter ved busstoppesteder og i busser (juli 2018)
- Ældre passagerers ønsker og behov for faciliteter ved stationer og i tog/metro (juli 2018)
- Af- og påstigning i bus, tog og metro (august 2018)

Brugerinddragelse

Passagerpulsens undersøgelser viser, at både brugere og udbydere mener, at brugerinddragelse er vigtigt og bidrager til at udvikle den kollektive transport. Brugernes oplevelse af, hvor meget de bliver inddraget og deres reelle indflydelse, er dog væsentligt forskellig fra den opfattelse, som udbyderne har. På samme måde er der forskel på, hvilke emner brugerne gerne vil have indflydelse på, og hvilke områder, udbyderne inddrager dem i.

Nøgletal

- **74 % af passagererne mener, at det er meget vigtigt eller helt afgørende, at passagererne inddrages i planlægningen af den kollektive transport. Pendlerrepræsentanter og interesseorganisationer er enige.** (Passagerpulsens)
- **45 ud af 57 trafikplanlæggere fra kommuner, regioner og trafikselskaber oplever, at brugerinddragelse i nogen, høj eller meget høj grad har bidraget til at forbedre den kollektive transport.** (Passagerpulsens)
- **6 % af passagererne oplever, at de har nogen, stor eller afgørende indflydelse på den kollektive transport i det område, hvor de normalt rejser. 84 % oplever at have lille eller slet ingen indflydelse.** (Passagerpulsens)

Styrk brugerinddragelsen

- På nuværende tidspunkt er det kun på visse strækninger og primært på jernbanen, at der er pendlergrupper eller pendlerrepræsentanter. Trafik- og togselskaber bør styrke de nuværende ordninger og gøre en indsats for, at disse ordninger bliver udbredt til flere strækninger og transportformer.
- Det er væsentligt, at der også findes fora til at inddrage passagererne i udviklingen af trafikinformation, billetsystemer og andre forhold, der går på tværs af den enkelte kommune og det enkelte transportmiddel. Særligt trafik- og togselskaber samt regionerne kan spille en vigtig rolle i forhold til at sikre indflydelse i forhold til passagerernes samlede rejse.
- Det vil styrke kvaliteten af inddragelsen, hvis der skabes forpligtende fora, hvor brugerne selv kan sætte dagsordener, og hvor der kan følges op på sager og processer. Dette kan ske via faste brugergrupper, passagerråd eller lignende samt løbende møder med pendlergrupper og interesseorganisationer.
- Det er vigtigt, at alle passagertyper bliver inddraget, så det ikke kun er de mest højrøstede eller dem med bedst tid, der får indflydelse. Hav især fokus på at gøre det nemt at deltage for travle målgrupper såsom unge, børnefamilier og folk med arbejde, samt passagerer med særlige behov. Varier tidspunkterne, længderne og placeringen af aktiviteterne, og sørg for gode adgangsforhold. Overvej at placere aktiviteterne i direkte tilknytning til passagerernes rejse, for eksempel på stationen, i et telt ved stoppestedet eller direkte i bussen eller toget.
- Brugerinddragelse bør være en del af tidsplanen fra start, så det sikres, at brugerinddragelsen sker på et tidspunkt, hvor der stadig er mulighed for at ændre beslutninger, og så møder, workshops, høringer med videre kan indkaldes i god tid, og der er mulighed for at give feedback til deltagerne. Det er en fordel at placere brugerinddragelsen tidligt i processen, så der er rum til, at passagererne kan påvirke beslutningerne, omend det kan være udfordrende at skabe interesse for ting, der skal ske langt ude i fremtiden. Det er også vigtigt at vælge den metode, der passer til den konkrete situation. Generelt opleves personlig/nær inddragelse som interviews, workshops og fokusgrupper bedre, men de er tidskrævende, og hermed kan de begrænse, hvem der kan deltage.

Læs mere i Passagerpulsens undersøgelser:

- Brugerinddragelse inden for den kollektive transport (oktober 2019)



Passagerernes uvildige stemme i den kollektive transport

Forbrugerrådet
Tænk
Passagerpuls