Buspassagerers **Rettigheder ved forsinkelser**

September 2016

Forbrugerrådet Tænk **Passagerpulsen**

Indhold

1. Forord 3

2. Indledning 4

3. Formål med undersøgelsen 5

4. Metode 6

4.1 Begrebsafklaring 6

4.2 Undersøgelsens metode 6

5. Konklusioner og anbefalinger 8

6. Baggrund 11

6.1 Buspassagerers rettigheder i EU lovgivningen 11

7. Kendskabsundersøgelse 16

7.1 Kendskab til regionale trafikselskabers rejsetidsgarantier og brug af disse 18

7.2. Kendskab til fjernbusselskabers rejsetidsgarantier og brug af disse 25

7.3 Hvordan vil buspassagererne gerne informeres om deres rettigheder, herunder rejsetidsgaranti? 30

7.4 Kendskab til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro 31

8. Selskabernes rejseregler og information om disse 32

8.1 De regionale trafikselskabers rejsetidsgarantier 32

8.2 Information om rejsetidsgaranti og buspassagerrettigheder på busselskabernes hjemmesider 37

8.3 Information om rejsetidsgaranti og buspassagerrettigheder ved billetkøb på hjemmesider og i apps 39

9. Om undersøgelsen 41

9.1 Den kvantitative undersøgelse 41

9.2 Om deltagerne 41

9.3 Deskresearch af selskabernes hjemmesider og apps 42

10. Om Passagerpulsen 43

1. Forord

Kære læser

Der foretages årligt ca. 360 millioner rejser med bus i Danmark.
Det betyder rigtig mange busafgange hver dag, og det kan nærmest ikke undgås, at du på et tidspunkt kommer til at opleve forsinkelser. Det kan have konsekvenser for de ting, du skal nå i løbet af din dag.

Derfor er det vigtigt, at du kan føle dig tryg ved at rejse, og at du ved, at der findes muligheder for kompensation, når der opstår større forsinkelser på rejsen.

For busrejsende findes der en række grundlæggende rettigheder, samt særlige rettigheder i forbindelse med forsinkelser og aflysninger for busrejser på over 250 km.

Hvis din bus fx er forsinket, så har du som passager i EU ret til at få 'passende og forståelige oplysninger om dine rettigheder senest ved afrejse'.

Vi har med denne undersøgelse blandt andet valgt at sætte fokus på, hvordan busselskaberne informerer om passagernes rettigheder i forbindelse med forsinkelser, og om du som passager kender til dem.

Undersøgelsen omfatter landets seks regionale trafikselskaber, samt de busselskaber der kører fjernbusser.

Undersøgelsen er lavet ud fra en kvantitativ analyse af passagernes kendskab til og brug af busselskabernes rejsetidsgarantier. Vi har også undersøgt busselskabernes information om deres kompensationsordninger til passagererne.

Resultaterne viser, at der er plads til forbedringer af både selskabernes informationssystemer og passagerernes kendskab til deres rettigheder. Passagerpulsen har på den baggrund udarbejdet en række konkrete anbefalinger, som vi opfordrer selskaberne til at tage til sig, så passagerne kan få den nødvendige information, når bussen pludseligt forsinkes eller aflyses, og den kompensation som de har krav på.

God læselyst!

Med venlig hilsen

Lone Fruerskov Andersen
Afdelingschef for Passagerpulsen

2. Indledning

Passagerpulsen hos Forbrugerrådet Tænk gennemførte i efteråret 2015 en undersøgelse af togselskabernes rejsetidsgarantier, herunder kendskabet til rettighederne og togselskabernes information om rettighederne i EU Forordning Nr. 1371/2007. Undersøgelsen viste, at kendskabet hos passagererne til rejsetidsgarantier var lavt, og at togselskaberne ikke stillede fyldestgørende information til rådighed om passagerrettighederne på relevante platforme, herunder på stationerne og ved køb af billet[1].

Undersøgelsen og den efterfølgende medieomtale fik selskaberne til at iværsætte en række initiativer til forbedring af informationsindsatsen, og en opfølgende undersøgelse i juni 2016 viste, at togselskaberne i første halvår af 2016 er blevet bedre til at informere passagererne om deres rettigheder.

Mange rejser i den kollektive transport foregår med bus. Siden 2007 har de regionale trafikselskaber haft ca. 360 mio. passagerer årligt. Det svarer til, at der dagligt er ca. 1 mio. påstigninger på busserne i Danmark[2].

I samme periode er antallet af passagerer på fjernbusserne i Danmark steget fra 0,6 til 1,2 mio. om året[3]. Inden for de seneste måneder er der kommet 2 nye operatører af fjernbusser med indenlandske ruter, Eurolines og Flixbus, og senest er det blevet muligt at tage en fjernbus direkte fra Aarhus til Bornholm med Eurolines/rute700.

Antallet af passagerer med fjernbusselskaberne er fra 2007 til 2016 steget fra 0,6 mio. til 1,2 mio. om året.

Der findes ikke en præcis opgørelse over, hvor ofte buspassagerer i Danmark oplever forsinkelser. Men Movia har tidligere målt rettidigheden for de 20 mest benyttede buslinjer. Denne viste, at der i 2008 var en gennemsnitlig rettidighed på 78%[4]. Det vil sige, at 22% af busserne kørte med en forsinkelse på 2 minutter eller mere. Heraf var de 10% mere end 4 minutter forsinket. På buslinjer med en høj frekvens vil det i de fleste tilfælde have mindre betydning, da busserne kommer ofte, men andre steder kan disse forsinkelser fx betyde, at man ikke når videre forbindelser og dermed bliver yderligere forsinket. Med ca. 360 millioner busrejser årligt, kan ganske mange buspassagerer således blive berørt af kortere eller længerevarende forsinkelser i løbet af et år.

Forsinkelser kan have store konsekvenser for de berørte passagerer, f.eks. at man kommer for sent på arbejde eller til daginstitutionen for at hente børn.

Passagerpulsen arbejder for, at der er klare og gode passagerrettigheder ved ved forsinkelser og aflysninger på tværs af de forskellige transportformer i den kollektive transport.

På den baggrund finder vi det relevant også at gennemføre en undersøgelse af, hvilke muligheder buspassagerer har for at få kompensation ved forsinkelser, og hvordan busselskaberne informerer om mulighederne.

[1] Togselskabernes rejsetidsgarantier, Passagerpulsen, december 2015
[2] Nøgletal for offentlig buskørsel, ekskl. handicapkørsel Budget 2016, TBST, januar 2016
[3] https://www.trafikstyrelsen.dk/DA/Presse/Nyhedsarkiv/Kollektiv-Trafik/2016/06/Stadig-flere-rejser-med-fjernbus.aspx
[4] Bilag 3a. Redegørelse om den kollektive trafik ENDELIG VERSION.pdf (Transportministeren 2008)

3. Formål med undersøgelsen

Passagerpulsen hos Forbrugerrådet Tænk har ønsket at gennemføre en undersøgelse af busselskabernes kompensationsordninger ved forsinkelser for at undersøge:

- Hvilke rettigheder i forbindelse med forsinkelser har buspassagerer i henhold til EU lovgivningen?
- Hvilke ordninger findes der i Danmark? Hvad dækker de, og er de sammenlignelige?
- Hvor stort er kendskabet til ordningerne blandt passagererne?
- Bruger passagererne - og er de tilfredse med – ordningerne?
- Kan man som passager finde informationen om ordningerne på relevante steder?

Det er intentionen med undersøgelsen, at den skal anvendes fremadrettet til at forbedre kompensationsordninger og kendskabet hertil. Undersøgelsen skal således ses som et konstruktivt bidrag til trafik- og busselskabernes arbejde med at tilpasse ordningerne og informationen om disse til passagerernes forventninger og behov.

Undersøgelsen omfatter de regionale trafikselskaber BAT, Movia, Fynbus, Sydtrafik, Midttrafik og Nordjyllands Trafikselskab, samt de busselskaber, der kører fjernbusser i Danmark.

4. Metode

Undersøgelserne, der ligger til grund for denne rapport skal afdække forskellige forhold. Vi har derfor valgt, at benytte 2 forskellige metoder - desk research og en kvantitativ kendskabsundersøgelse med brug af et online spørgeskema.

4.1 Begrebsafklaring

Vi anvender i rapporten betegnelsen ***"rejsetidsgaranti"*** til at beskrive de ordninger som giver buspassagerer mulighed for at få kompensation eller mulighed for betalt erstatningstransport ved forsinkelser af en vis størrelse.

Det er ganske vist ikke alle trafik- og busselskaber, der anvender denne betegnelse, og ordningerne kan heller ikke direkte sammenlignes med de ordninger, der tilbydes af togselskaberne. Men betegnelsen er genkendelig fra omtale i medierne og i offentligheden, og den optræder på tværs af forskellige transportformer i den kollektive transport, hvorfor vi finder den mest dækkende.

4.2 Undersøgelsens metode

DEL 1 – BAGGRUND

Her gennemgås EU-forordningen om buspassagerers rettigheder, med fokus på, hvilke rettigheder buspassagerer har i forbindelse med forsinkelser.

DEL 2 – KENDSKAB: Kvantitativ undersøgelse af kendskab til og brug af rejsetidsgarantiordningerne

Kendskabsundersøgelsen er gennemført som en kvantitativ undersøgelse med brug af web spørgeskemaer.

Metoden blev valgt, fordi ønsket har været at få lavet en undersøgelse, der på en økonomisk forsvarlig måde nåede ud til et bredt udsnit af målgruppen. Samtidig sikrer metoden, at svarpersonerne kan deltage fuldstændigt anonymt.

Spørgeskemaet til undersøgelsen er udviklet af Passagerpulsen. Inden undersøgelsen gik i gang, blev spørgeskemaet testet på en mindre målgruppe for at sikre den rette forståelse af spørgsmålene.

Spørgeskemaet havde spørgsmål om kendskabet til passagerrettigheder, herunder rejsetidsgarantiordninger, for såvel 'lokale busser' (de regionale trafikselskaber) som fjernbusser. Vi ønskede kun, at hver svarperson skulle besvare spørgsmål om én af de 2 'bustyper', for at besvarelsen af det ene sæt spørgsmål ikke skulle smitte af på besvarelsen af det andet. På grund af en forventning om at færrest af deltagerne i undersøgelsen havde benyttet fjernbusser, blev det besluttet, at deltagerne, der havde benyttet fjernbusser, skulle have spørgsmål om disse – uanset om de også havde benyttet 'lokale busser' for at sikre flest mulige besvarelser for fjernbusserne.

Udover passagernes kendskab til busselskabernes rejsetidsgarantier, blev der spurgt ind til kendskabet til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro som er det danske håndhævelsesorgan, der behandler passagerklager mod busselskaberne, når passageren ikke får medhold ved en klage rettet direkte til busselskabet.

Deltagerne i kendskabsundersøgelsen er rekrutteret fra analyseinstituttet Norstats online panel. Der er udtrukket en stikprøve, der er repræsentativ for den danske befolkning på køn, alder og region. Efterfølgende er svarpersonerne blevet screenet, således at kun personer, der benytter kollektiv transport minimum 1 gang årligt, har deltaget i undersøgelsen.

Da vi har haft et ønske om at kunne benytte undersøgelsens resultater regionalt i forhold til trafikselskaberne, er undersøgelsen blevet gennemført med en disproportional stikprøve. Målet var 200 besvarelser for hver af de 5 regioner og mindst 20 fra Bornholm. Ved rapportering for 'Hele landet' er besvarelserne blevet vægtet, så de er repræsentative for målgruppen for såvidt angår køn, alder og region.

DEL 3 – INFORMATION: Desk research af busselskabernes rejsetidsgarantiordninger og information om disse

Denne delundersøgelse er gennemført ved hjælp af desk research.

Vi har anvendt tre forskellige kilder:

1. EU-buspassagerforordning Nr. 181/2011
2. Busselskabernes generelle rejseregler
3. De regionale trafikselskabers rejseregler i relation til rejsetidsgaranti

Ad 1)
Vi har dels gennemlæst den danske oversættelse af forordningen og dels gennemgået selskabernes orientering om passagerrettighederne efter forordningen og deres rejseregler generelt. Vi har således kun forholdt os til, *hvad* selskaberne skriver, at de tilbyder af passagerrettigheder, ikke *om* de efterlever de samme rettigheder.

Ad 2) og 3)
Kilden til information om selskabernes oplyste passagerrettigheder og rejseregler er selskabernes hjemmesider, samt en test af selskabernes elektroniske salgsmetoder.

Ved testen af busselskabernes elektroniske salgsmetoder er det blevet undersøgt, om der i forbindelse med billetkøbet på hjemmesider og via apps bliver givet information om EU-forordningen om buspassagerers rettigheder, samt rejsetidsgarantiordningerne.

I Movias tilfælde er det information på dinoffentligetransport.dk, der ligger til grund for undersøgelsen.

Vi har desuden gennemgået de muligheder for kompensation ved forsinkelser, der tilbydes af de regionale trafikselskaber i Danmark med fokus på:

- Hvilke typer af forsinkelser er omfattet af ordningerne?
- Hvad tilbydes der i kompensation?
- Hvor godt er ordningerne beskrevet? Er det klart, hvilke rettigeheder man har som buspassager?
- Er ordningerne sammenlignelige?

5. Konklusioner og anbefalinger

Konklusioner:

- **Kendskabet til buspassagerrettigheder er lavt** blandt alle buspassagerer, både blandt passagerer, der rejser med lokale busser (33 % har et vist kendskab) og blandt fjernbuspassagerer (32 % har et vist kendskab).

- **Kendskabet til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro er lavt.** Kun 13 % af alle buspassagerer kender til eller har hørt om ankenævnet. Blandt de, der har søgt om kompensation er det 45%, der kender til eller har hørt om ankenævnet.

- **Brugen af rejsetidsgarantiordningerne er lav.** Blandt buspassagerer, der rejser med lokale busser, er det de færreste (15 %), der gør brug af muligheden for at søge om rejsetidsgaranti, selvom de har oplevet en forsinkelser, der berettiger hertil. De primære årsager ligger i manglende kendskab til ordningerne, samt at det opleves som besværligt og/eller tidskrævende at ansøge.

- **Information på hjemmesiden kan forbedres**. 2 ud af 6 regionale trafikselskaber og 2 ud af 5 af de undersøgte fjernbusselskaber giver ingen information om buspassagerers rettigheder i henhold til EU forordningen.

- **Fjernbusselskabernes information ved billetkøb kan forbedres.** Kun 2 ud af 5 selskaber giver information om EU-buspassagerrettighederne i forbindelse med billetkøb på hjemmesiden.

- **De mange forskellige rejsetidsgarantiordninger er forvirrende for passagererne.** Alle seks regionale trafikselskaber tilbyder kompensation (dækning af erstatningstransport), hvis bussens afgang forsinkes mere ned 20 minutter. Reglerne omkring dækning og undtagelser er dog ikke i alle tilfælde ens og let forståelige, og det opleves ikke i alle tilfælde lige nemt at ansøge.

Passagerpulsens anbefalinger:

1. **Informér buspassagererne om deres rettigheder ved forsinkelser på alle relevante platforme:**

a) Generelt bør alle busselskaber informere mere om rettighederne på deres hjemmesider, ved billetkøb og ved hjælp af foldere og opslag i busserne og ved terminaler/stoppesteder. I den sammenhæng mener vi ikke, at en ukommenteret henvisning til hele EU-forordningen eller et resumé af denne er tilstrækkeligt.

b) Fjernbusselskaberne bør gøre mere ud af at informere passagererne 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). Her er kendskabet lavt.

c) Fjernbusselskaberne bør også 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.

2. **Giv forståelig og konsistent information**

a) De regionale trafikselskaber kan med fordel gøre mere ud af at give let forståelig information om deres rejsetidsgarantiordninger.

b) 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”.

c) Såfremt flere trafikselskaber tilbyder en fælles rejsetidsgranti, bør der på alle relevante platforme gives konsistent information på tværs af de deltagende selskaber.

d) Passagerer der er i tvivl om, hvorvidt de er berettigede til at gøre brug af rejsetidsgarantien bør kunne få et klart og bindende svar ved henvendelse til trafikselskabet.

3. **Gør det let at søge om rejsetidsgaranti**

a) Det bør være muligt at søge om rejsetidsgaranti både elektronisk via en formular på hjemmesiden og ved at indsende en ansøgning med posten.

4. Der bør indføres en rejsetidsgarantiordning, der gælder den samlede rejse

a) De mange forskellige garantiordninger inden for bus, tog og metro matcher ikke passagerernes situation, da der ikke tages højde for, at cirka hver tredje rejse med kollektiv transport omfatter et eller flere skift mellem transportmidler.

b) Det er derfor positivt, at der allerede findes en fælles rejsegaranti for busser og lokaltog i de tre jyske trafikselskabers dækningsområde. Der er imidlertid behov for, at en fremtidig rejsetidsgaranti kommer til at gælde den samlede rejse fra A til B uanset, hvilke tog- metro og busselskaber, som passageren benytter på rejsen.

c) Indførelsen af rejsekortet og arbejdet med regionale takstharmoniseringer bør åbne en mulighed for, at der kan laves en rejsetidsgranti for den samlede rejse med kollektiv transport.

6. Baggrund

6.1 Buspassagerers rettigheder i EU lovgivningen

EU's forordning Nr. 181/2011 om buspassagerers rettigheder giver passagererne en række grundlæggende rettigheder, samt særlige rettigheder i forbindelse med forsinkelser og aflysninger for busrejser over 250 km.

Forordningen trådte i kraft i 1. marts 2013, og Danmark har taget et enkelt forbehold på 5 år i forhold til Artikel 16, stk. 2 omkring uddannelse af personale i relation til assistance af handicappede og bevægelseshæmmede[5]. Forordningens øvrige bestemmelser er fuldt ud gældende i Danmark.[6]

Grundlæggende rettigheder for buspassagerer

Forordningen pålægger busselskaberne en række grundlæggende forpligtelser i relation til:

- Mindstrekrav til information, herunder passagerrettigheder, befordringsbetingelser og rejseoplysninger.
- Klagemuligheder hos de enkelte trafikselskaber samt et nationalt håndhævelsesorgan.
- Ikke-diskriminerende transportvilkår på baggrund af nationalitet.
- Ikke-diskriminerende adgang til transport for handicappede og bevægelseshæmmede.

Rettigheder i forbindelse med forsinkelser og aflysninger

Rettighederne i relation til forsinkelser og aflysninger gælder kun rejser med *fjernbus*, dvs. rejser på 250 km eller mere, og *kun* for passagerer, der benytter rutekørsel[7] for uspecificerede passagerkategorier[8].

Forordningen sikrer, at passagererne har en række rettigheder i tilfælde af aflysninger, overbookinger eller forsinkelser på over 2 timer, herunder ret til fortsættelse, omlægning eller tilbagebetaling af rejsen:

> *Artikel 19*
>
> **Fortsættelse, omlægning og tilbagebetaling**
>
> 1. Hvis en transportør med rimelighed forventer, at en rutekørsel bliver aflyst eller dens afgang fra en terminal forsinket mere end 120 minutter, eller i tilfælde af overbookning skal passageren straks tilbydes valget mellem:
>
> a) fortsættelse eller omlægning af rejsen uden meromkostninger og under sammenlignelige betingelser til det endelige bestemmelsessted ifølge befordringskontrakten ved førstgivne lejlighed

Ved forsinkelser på mere end 2 timer skal fjernbusselskaberne tilbyde passagererne valget mellem omlægning af rejsen eller tilbagebetaling af billetprisen.

[5] Kilde: Trafikstyrelsen
[6] Hele forordningen kan hentes her: http://eur-lex.europa.eu/legal-content/DA/TXT/?qid=1429252035488&uri=URISERV:tr0050
[7] Rutekørsel defineres i forordningens artikel 3, litra a) som: personbefordring med bus efter faste tidsintervaller og på fastsatte ruter, hvor på- og afstigning sker ved forud fastsatte stoppesteder
[8] Artikel 2 i EU-forordning nr. 181/2011

Passagerpulsen forstår artikel 19, stk. 1 sådan, at busselskabet ikke må *vente* med at tilbyde disse muligheder til *efter*, der er gået 2 timer. Har busselskabet en *forventning* om en aflysning eller en forsinkelse på mere end 2 timer, skal de på stedet tilbyde valget mellem fortsættelse, omlægning eller tilbagebetaling.

Artikel 19, fortsat:

b) tilbagebetaling af billetprisen og, hvis det er relevant, en gratis returrejse med bus til det første afgangssted ifølge befordringskontrakten ved førstgivne lejlighed.

2. Hvis transportøren ikke tilbyder passageren valget i stk. 1, har passageren ret til erstatning svarende til 50 % af billetprisen ud over den tilbagebetaling, der er nævnt i stk. 1, litra b). Dette beløb skal betales af transportøren senest en måned efter, at ansøgningen om erstatning er indgivet.

3. Hvis bussen bliver uanvendelig under rejsen, sørger transportøren for enten fortsættelse af kørslen med et andet køretøj fra det sted, hvor det uanvendelige køretøj befinder sig, eller befordring fra det sted, hvor det uanvendelige køretøj befinder sig, til et passende afventningssted eller en terminal, hvorfra det er muligt at fortsætte rejsen.

4. Når en rutekørsel eller dens afgang fra et busstoppested er forsinket mere end 120 minutter, har passagererne ret til fortsættelse eller omlægning af rejsen eller tilbagebetaling af billetprisen fra transportørens side, jf. stk. 1.

5. Tilbagebetaling i henhold til stk. 1, litra b), og stk. 4 skal ske inden for 14 dage, efter at tilbuddet er fremsat, eller anmodningen er modtaget. Tilbagebetalingen skal dække billettens fulde pris på købstidspunktet for den eller de dele af rejsen, der ikke er gennemført, og for den eller de dele, som allerede er foretaget, hvis rejsen ikke længere tjener noget formål i forhold til passagerens oprindelige rejseplan. Er der tale om abonnementskort eller periodekort, skal tilbagebetalingen være lig med rejsens forholdsmæssige andel af den fulde omkostning til kortet. Tilbagebetalingen skal ske kontant, medmindre passageren accepterer anden form for tilbagebetaling.

Hvis fjernbusselskabet ikke tilbyder passagererne omlægning eller tilbagebetaling, skal de betale 50 % af billetprisen i erstatning.

Sådan forstås forsinkelse

Forordningens Artikel 3 definerer en ”forsinkelse” som følger:

> q) »forsinkelse«: forskellen mellem det tidspunkt, rutekørslen var planlagt til at afgå ifølge den offentliggjorte køreplan, og dens faktiske afgangstidspunkt.

Forsinkelse handler således om det faktiske *afgangstidspunkt* ifølge køreplanen fremfor ankomsttidspunktet til rejsens endelige bestemmelsessted.

Forordningen giver derfor, i modsætning til jernbanepassagerforordningen 1371/2007, *ikke* buspassagerer ret til kompensation eller tilbagebetaling, hvis bussen forsinkes *undervejs* på rejsen.

Retten til kompensation eller tilbagebetaling gælder således ikke, hvis bussen bryder sammen undervejs og ikke kan køre videre. Busselskabet skal dog i tilfælde af, at bussen bliver uanvendelig på rejsen stadig sørge for videre befordring til *et afventningssted eller terminal*[9]*, hvorfra det er muligt at fortsætte rejsen*.

Forordningen giver ikke ret til kompensation eller erstatning i tilfælde af en mistet videre forbindelse.

Retten til tilbagebetaling eller erstatning gælder ikke for forsinkelser, der opstår *undervejs* på busrejsen. Men busselskabet skal sørge for videre transport.

[9] Terminal: En bemandet terminal, hvor der i henhold til den fastlagte rute er planlagt rutekørsel med stop til passagerers på- og udstigning, udstyret med faciliteter såsom indtjekningsskranke, ventesal eller billetkontor. Kilde: EU-forordning Nr. 181/211. artikel 3, litra m).

Andre rettigheder ved forsinkelser

Det fremgår af artikel 21, at transportøren i forbindelse med rejser over 250 km af mindst 3 timers varighed, og ved aflysninger eller forsinkelser på mere end 90 minutter, gratis skal tilbyde snacks, måltider og forfriskninger i rimeligt forhold til ventetiden, samt evt. hotelindkvartering, hvis et ophold på flere nætter bliver nødvendigt.

Artikel 21

Assistance i tilfælde af aflyste eller forsinkede afgange

For rejser med en planlagt varighed på mere end tre timer skal transportøren i tilfælde af aflysning eller forsinkelse på mere end 90 minutter gratis tilbyde passagererne:

a) snacks, måltider og forfriskninger i rimeligt forhold til ventetiden eller forsinkelsen, forudsat at de forefindes eller kan leveres på rimelige vilkår i bussen eller i terminalen

b) et hotelværelse eller anden indkvartering samt assistance til at arrangere transport mellem terminalen og indkvarteringsstedet i tilfælde, hvor et ophold på en eller flere nætter bliver nødvendigt. For hver passager kan transportøren begrænse de samlede indkvarteringsomkostninger, som ikke omfatter transport fra terminalen til indkvarteringsstedet og tilbage, til 80 EUR pr. nat og til højst to nætter.

Når denne artikel finder anvendelse, skal transportøren især være opmærksom på handicappedes og bevægelseshæmmedes samt eventuelle ledsagende personers behov.

Force majeure og andre undtagelser

Forordningens artikel 23 undtager busselskabet for at yde kompensation eller erstatning i følgende tilfælde:

- Passagerer der rejser på åbne billetter, så længe afgangstidspunktet ikke er angivet, med mindre de har abonnementskort eller periodekort

- Hvis transportøren beviser, at aflysningen eller forsinkelsen skyldes strenge vejrforhold eller større naturkatastrofer, der bringer sikker busdrift i fare.

Passagerpulsen vurderer på den baggrund, at busselskaberne ikke kan undlade af yde kompensation eller erstatning ved forsinkelser eller aflysninger, der skyldes faglige konflikter, blokader af garageanlæg eller andre hændelser, der ikke skyldes ekstreme vejrforhold.

Information om rettigheder og forpligtelser

Forpligtelserne til information om rettigheder og forpligtelser fastsættes i forordningens artikel 25.

Her fremgår det, at transportørerne og busterminalernes forvaltningsorganer inden for rammerne af deres respektive ansvarsområder skal sikrer, at passagererne senest ved afrejse modtager passende og forståelige oplysninger om deres rettigheder i henhold til forordningen.

Disse oplysninger skal stilles til rådighed i termnalerne, og hvor det er relevant på internettet.

På anmodning af en handicappet eller bevægelseshæmmet, skal oplysningerne gives i et tilgængeligt format, hvis det er muligt.

Oplysningerne skal omfatte kontaktoplysninger for det eller de håndhævelsesorganer, som medlemsstaterne har updpeget. I Danmark står Trafikstyrelsen for at føre tilsyn med selskaberne, mens Ankenævnet for Bus, Tog og Metro står for at behandle klagesager.

Passagerpulsen vurderer, at jævnfør EU's forordning om buspassagerers rettigheder, skal passagererne informeres om deres rettigheder senest ved rejsens begyndelse. Informationen skal desuden være tilgængelig på selskabernes hjemmesider.

Når bussens *afgang* er forsinket mere end 2 timer *og for rejser over 250 km.* er det ikke nok med blot at give information. Jævnfør forordningen skal passagererne som minimum have kompensation i form af enten en ny billet eller helt eller delvis tilbagebetaling.

Passagererne skal have information om deres rettigheder senest ved rejsen begyndelse.

Busselskaberne skal desuden stille information til rådighed om forordningens passagerrettigheder ved terminalerne og på internettet

7. Kendskabsundersøgelse

Kendskabsundersøgelsen har til formål at undersøge passagerernes kendskab til buspassagerrettigheder, herunder rejsetidsgaranti, samt brug og tilfredshed med busselskabernes rejsetidsgarantiordninger.

KENDSKAB TIL REJSETIDSGARANTI

Kendskabet til buspassagerrettigheder og rejsetidsgaranti er lavt:

- Blandt passagerer, der bruger **lokale busser,** har kun 33 % et vist kendskab til buspassagerretigheder, herunder rejsetidsgaranti. Kendskabet er højest i Region Nordjylland (51 % har et vist kendskab) og blandt de 65+ årige (46 % har et vist kendskab).

- Blandt passagerer, der bruger **fjernbusser,** har kun 32 % et vist kendskab. Kendskabet er højest i Region Sjælland (54 % har et vist kendskab).

De primære informationskilder er medierne og eget netværk:

- Den primære kilde til information blandt passagerer, der rejser med **lokale busser,** er familie, venner og bekendte (25 %). På de næste pladser kommer omtale på tv (24 %). Først på 5. pladsen kommer trafikselskabernes hjemmesider (13 %)

- Den primære kilde til information blandt passagerer, der rejser med **fjernbusser,** er omtale i aviser, tv m.v. (39 %). På 2. pladsen kommer busselskabernes hjemmesider.

Øget kendskab til passagerrettighederne øger vigtigheden af at kende til dem:

- Der er blandt de adspurget en klar sammenhæng mellem kendskabet til buspassagerrettighederne og vigtigheden af at kende til dem. Jo større kendskab, desto vigtigere er det at kende til rettighederne.

- Sammenhængen er mest tydelig blandt passagerer, der rejser med lokale busser.

BRUG AF REJSETIDSGARNTI

Meget få buspassagerer, der rejser med lokale busser, benytter rejsetidsgarantien:

- 20 % har oplevet en forsinkelse på mere end 20 minutter. Heraf har kun 15 % søgt om rejsetidsgaranti/dækning af erstatningstransport.
- Manglende kendskab til rejsetidsgarantien, og en opfattelse af at det er besværligt eller tidskrævende, er det, som primært afholder passagerernes fra at ansøge.

Buspassagerer, der rejser med fjernbusser, benytter hyppigere rejsetidsgarantien:

- 19 % har oplevet en forsinkelse på mere end 2 timer. Heraf har 43 % søgt om rejsetidsgaranti, mens 19 % automatisk har fået udbetalt kompensation af busselskabet.
- Manglende kendskab til rejsetidsgarantien og en opfattelse af, at det er besværligt eller tidskrævende, er det som primært afholder passagerernes fra at ansøge.

De fleste, der har benyttet rejsetidsgarantien, er tilfredse:

- Et flertal af de passagerer som har benyttet busselskabernes rejsetidsgarantier er tilfredse. Det gælder på tværs af både passagerer, der rejser med lokale busser og fjernbusser

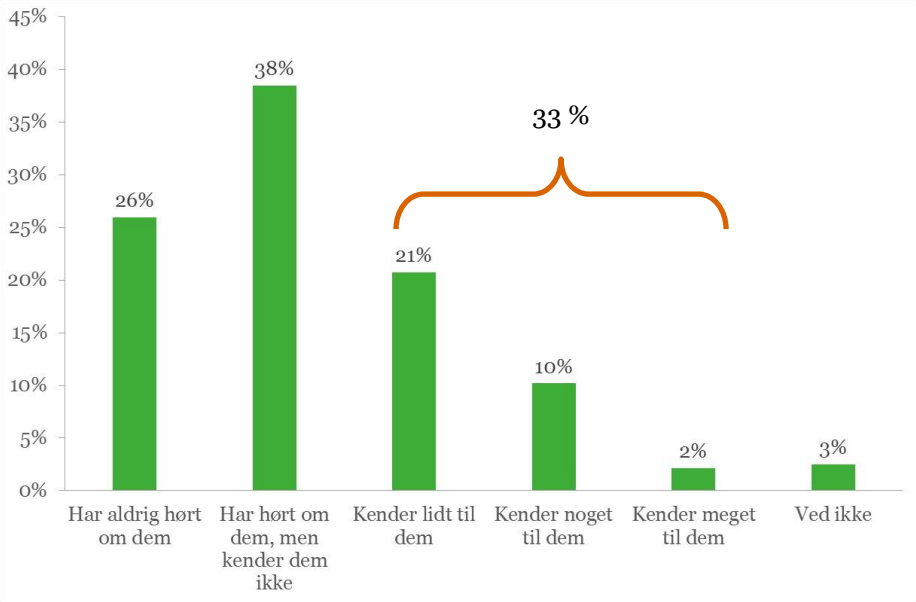
Af

7.1 Kendskab til regionale trafikselskabers rejsetidsgarantier og brug af disse

Kendskabet til buspassagerers rettigheder, herunder rejsetidsgarantien, er lavt blandt buspassagerer i de regionale trafikselskaber.

Som det fremgår af figur 1, har kun ca. hver tredje af de adspurgte lidt, nogen eller meget kendskab til passagerrettighederne. 26 % har aldrig hørt om dem, mens 38 % har hørt om dem, men ikke kender dem.

Figur 1 – Alle der kører med lokale busser mindst en gang i kvartalet
Spm.2 Hvor godt kender du de passagerrettigheder, herunder bl.a. rejsetidsgaranti, der gælder når du rejser med lokale busser?



Base: 710 (Norstat).

Der er dog en række regionale forskelle, da kendskabet i Hovedstadsområdet generelt er lavere end i den øvrige del af landet.

Således er det blot 28 % i Region Hovedstaden, der har svaret, at de kender lidt, noget eller meget til passagerretighederne. I Region Nordjylland er tallet 51 %.

Tabel 1 - Alle der kører med lokale busser mindst en gang i kvartalet
Spm.2 Hvor godt kender du de passagerrettigheder, herunder bl.a. rejsetidsgaranti, der gælder, når du rejser med lokale busser?
(Krydset med Region)

	Alle	Hoved-staden	Sjælland	Syddan-mark	Midt-jylland	Nord-jylland
Har aldrig hørt om dem	26%	28%	21%	34%	26%	8%
Har hørt om dem, men kender dem ikke	38%	42%	35%	34%	38%	36%
Kender lidt til dem	21%	15%	26%	18%	24%	40%
Kender noget til dem	10%	10%	14%	10%	10%	8%
Kender meget til dem	2%	3%	1%	3%	0%	3%
Ved ikke	3%	3%	3%	1%	2%	5%

Base: 710 (Norstat)

Ser man på kendskabet fordelt på alder (tabel 2) er kendskabet generelt lavt på tværs af alle aldersgrupper. Dog er der en tendes til et højere kendskab

blandt de 45+ årige, især i de 65+ årige, hvor næsten halvdelen (46 %) har et vist kendskab til rettighederne. Kendskabet er lavest blandt de 35-44 årige, hvor 3 ud af 4 (76 %) enten aldrig har hørt om eller har hørt om, men ikke kender rettighederne.

Tabel 2 - Alle der kører med lokale busser mindst en gang i kvartalet
Spm.2 Hvor godt kender du de passagerrettigheder, herunder bl.a. rejsetidsgaranti, der gælder, når du rejser med lokale busser?
(Krydset med alder)

	Alle	15-24 år	25-34 år	35-44 år	45-54 år	55-64 år	65- år
Har aldrig hørt om dem	26%	38%	19%	24%	23%	35%	14%
Har hørt om dem, men kender dem ikke	38%	31%	46%	52%	38%	27%	36%
Kender lidt til dem	21%	18%	24%	16%	22%	21%	26%
Kender noget til dem	10%	10%	6%	7%	6%	15%	18%
Kender meget til dem	2%	1%	1%	0%	9%	2%	2%
Ved ikke	3%	3%	3%	1%	2%	0%	4%

Base: 710 (Norstat)

Ser man på svarpersoners rejsefrekvens med lokale busser viser det sig, at kendskabet er højest blandt de, der rejser mindst 1 gang om ugen. I tabel 3 fremgår det, at 41-52 % har et vist kendskab til rettighederne. Blandt de der rejser mindre end 1 gang ugentiligt, er det kun 23-31 %, der har et vist kendskab til rettighederne.

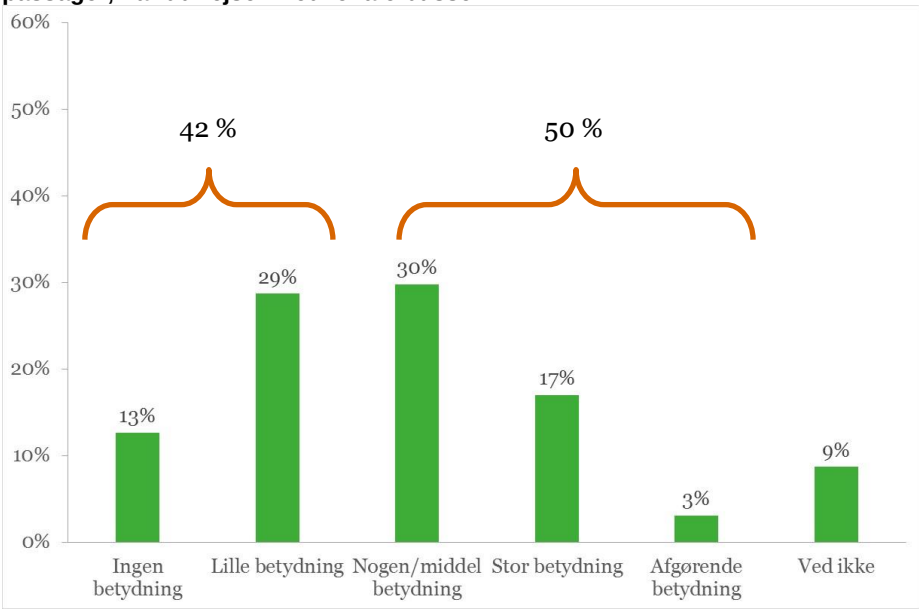
Tabel 3 - Alle der kører med lokale busser mindst en gang i kvartalet
Spm.2 Hvor godt kender du de passagerrettigheder, herunder bl.a. rejsetidsgaranti, der gælder, når du rejser med lokale busser?
(Krydset med rejsefrekvens for rejser med lokale busser)

	Alle	5 dage om ugen eller mere	3-4 dage om ugen	1-2 dage om ugen	1-3 dage om måneden	1-2 dage i kvartalet
Har aldrig hørt om dem	26%	23%	29%	13%	26%	33%
Har hørt om dem, men kender dem ikke	38%	31%	27%	33%	40%	44%
Kender lidt til dem	21%	23%	31%	34%	20%	11%
Kender noget til dem	10%	11%	8%	14%	9%	10%
Kender meget til dem	2%	7%	0%	4%	1%	2%
Ved ikke	3%	5%	5%	2%	3%	1%

Base: 710 (Norstat)

Ser man på betydningen af kende til passagerrettighederne, mener 42 % af de adspurgte, at det har ingen eller kun lille betydning at kende til dem. Halvdelen (50 %) mener, at det har nogen/middel, stor eller afgørende betydning.

Figur 2 – Alle der kører med lokale busser mindst en gang i kvartalet
Spm.4 Hvilken betydning har det for dig, at du kender dine rettigheder som passager, når du rejser med lokale busser?



Base: 710 (Norstat).

Der ses en sammenhæng mellem kendskabet til passagerrettighederne og betydningen af at kende til dem. Jo større kendskab til passagerrettighederne, jo større betydning har de.

Tabel 4 - Alle der kører med lokale busser mindst en gang i kvartalet
Spm.4 Hvilken betydning har det for dig, at du kender dine rettigheder som passager, når du rejser med lokale busser? (Krydset med kendskab til passagerrettighederne)

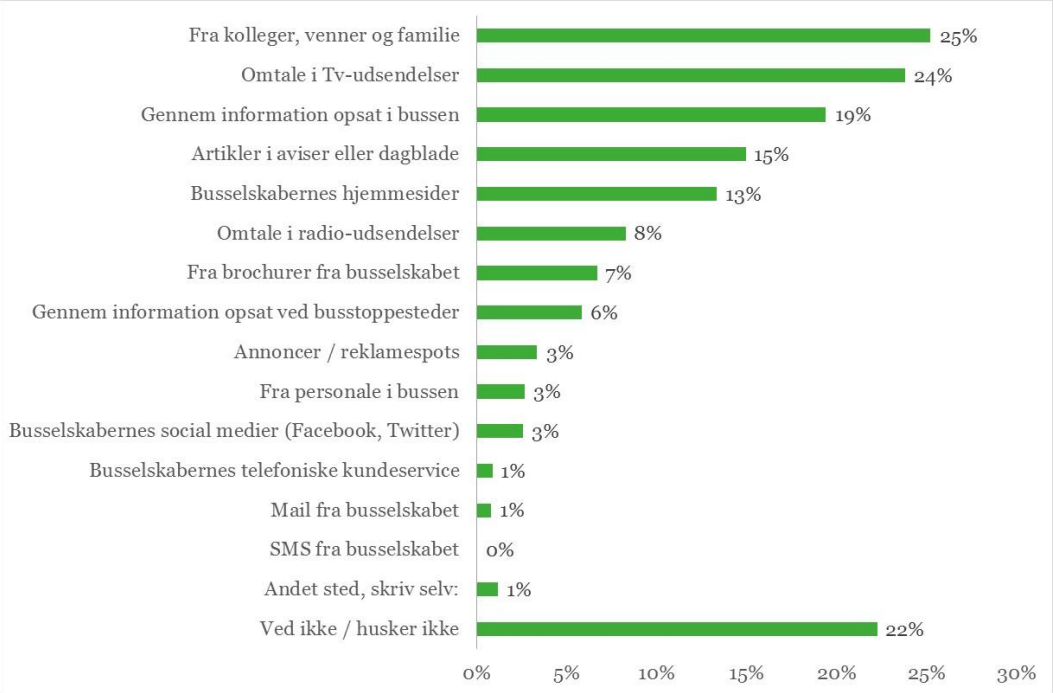
	Har aldrig hørt om dem	Har hørt om dem, men kender dem ikke	Kender lidt til dem	Kender noget til dem	Kender meget til dem	Ved ikke
Ingen betydning	17%	13%	12%	6%	6%	5%
Lille betydning	31%	33%	27%	15%	16%	10%
Nogen/middel betydning	20%	29%	37%	40%	37%	37%
Stor betydning	16%	16%	15%	35%	5%	0%
Afgørende betydning	4%	1%	3%	2%	30%	0%
Ved ikke	12%	8%	5%	3%	6%	47%

Base: 710 (Norstat).

Som det ses i tabel 4 er betydningen af at kende passagerrettighederne klart lavest hos dem, der har svaret, at de ikke kender eller kun kender lidt til deres rettigheder. Omvendt er betydningen størst hos dem, der har svaret, at de kender noget eller meget til passagerrettighederne.

Hvad er årsagen til det lave kendskab til passagerrettighederne?
For at afdække dette, er alle, der har et vist kendskab, blevet spurgt om, hvor de kender deres rettigheder fra.

Figur 3 – Alle der har hørt om passagerrettighederne
Spm.3 Hvor har du hørt om passagerrettighederne, herunder bl.a. rejsetidsgaranti, der gælder, når du rejser med lokale busser?



Base: 508 (Norstat).

Som det ses i figur 3, har de fleste hørt om passagerrettighederne fra egen omgangskreds (25 %) eller fra tv-udsendelser (24 %). Busselskabernes egen information på hhv. opslag i bussen (19 %) og hjemmesider (13 %) er angivet mindre hyppigt. Dette er ikke ensbetydende med, at selskaberne ikke oplyser om rettighederne, men det giver et fingerpeg om, at selskaberne kan gøre mere for at informere passagererne bedre om deres rettigheder.

Opdeles besvarelserne efter, hvor ofte svarpersonerne rejser med lokale busser, ses det tydeligt, at de højfrekvente brugere i højere grad har deres viden fra togselskabets hjemmesider eller information opsat i busserne. De lavfrekvente brugere har i højere grad deres viden fra medierne eller fra deres omgangskreds (kolleger, venner, familie).

Spm.3 Hvor har du hørt om passagerrettighederne, herunder bl.a. rejsetidsgaranti, der gælder, når du rejser med lokale busser?

<u>Rejsefrekvens med lokale busser: Mindst 3 gange om ugen:</u>

- Gennem information opsat i bussen (32 %)
- Busselskabernes hjemmesider (24 %)
- Fra kolleger, venner, familie (20 %)

<u>Rejsefrekvens med lokale busser: 1-3 dage om måneden:</u>

- Fra kolleger, venner, familie (27 %)
- Omtale i tv-udsendelser (25 %)
- Gennem information opsat i bussen (18 %)
- Busselskabernes hjemmesider (9 %)

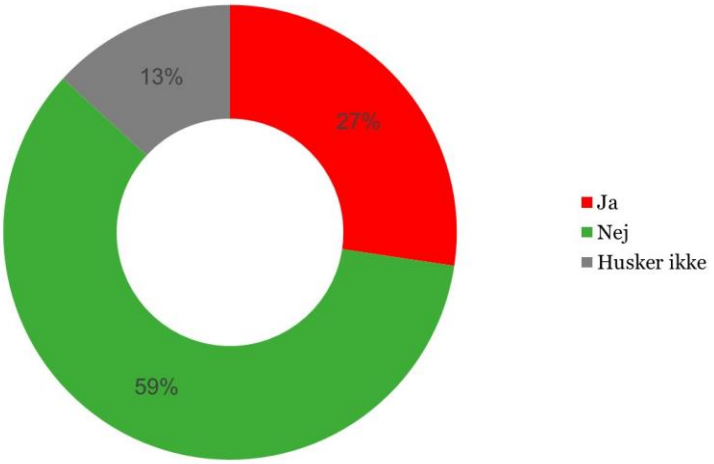
<u>Rejsefrekvens med lokale busser: Sjældnere end 1 gang om måneden:</u>

- Omtale i tv-udsendelser (27 %)
- Fra kolleger, venner, familie (21 %)
- Busselskabernes hjemmesider (11 %)
- Gennem information opsat i bussen (3 %)

Svarpersonernes regionale tilhørsforhold har også betydning for, hvorfra de har deres viden. Svarpersonerne, der er bosat i Region Nordjylland, har i højere grad deres information fra selskabernes hjemmeside og information opsat i bussen, mens svarpersoner bosat i Region Hovedstaden i højere grad har deres information fra medierne og fra deres omgangskreds. Dog er der også i Region Nordjylland en lidt større andel, der har svaret, at de rejser med lokale busser mindst 3 gange om ugen (24 % mod 17 % i Region Hovedstaden). Det kan derfor ikke entydigt konkluderes, om nogle selskaber er bedre til at informere end andre ud fra resultaterne.

I figur 4 ses det, at 27 % har oplevet, at deres bus var mere end 20 minutter forsinket, hvilket giver ret til at søge om rejsetidsgaranti hos busselskaberne.

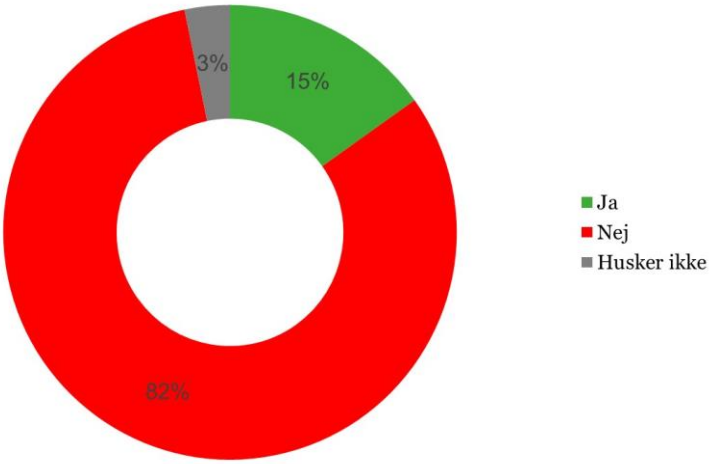
Figur 4 – Alle der har hørt om passagerrettighederne
Spm.6 Har du nogensinde oplevet, at din lokale bus var mere end 20 minutter forsinket eller aflyst, og du derfor kunne søge om rejsetidsgaranti?



Base: 508 (Norstat).

Af de 27 %, som har oplevet en forsinkelse på minimum 20 minutter, har blot 15 % søgt om rejsetidsgaranti/dækning af erstatningstransport.

Figur 5 – Alle der har oplevet en forsinkelse på mere end 20 minutter
Spm.7 Har du nogensinde søgt om rejsetidsgaranti pga. en forsinket / aflyst lokal bus?



Base: 194 (Norstat).

Der ses en sammenhæng mellem, hvor godt kendskabet er til passagerrettighederne og hvor hyppigt passagererne ansøger om rejsetidsgaranti ved forsinkelser.

Tabel 5 - Alle der har oplevet en forsinkelse på mere end 20 minutter
Spm.7 Har du nogensinde søgt om rejsetidsgaranti pga. en forsinket / aflyst lokal bus? (Krydset med kendskabet til passagerrettighederne)

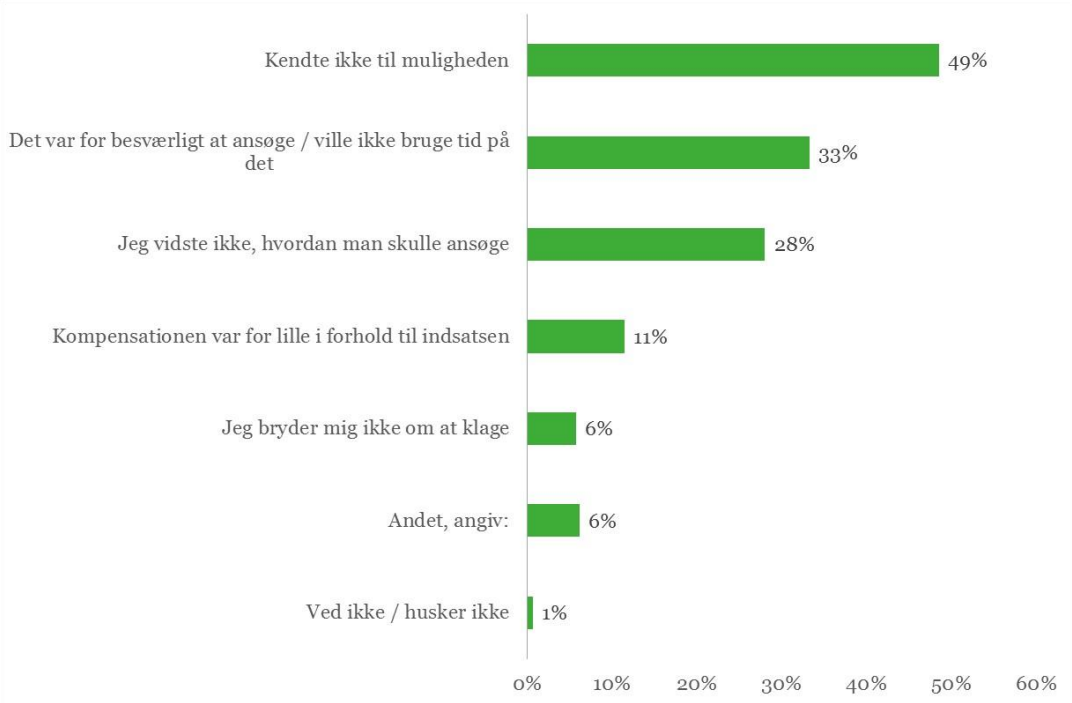
	Har aldrig hørt om dem	Har hørt om dem, men kender dem ikke	Kender lidt til dem	Kender noget til dem	Kender meget til dem	Ved ikke
Ja	2%	11%	26%	27%	20%	0%
Nej	95%	85%	71%	71%	80%	100%
Husker ikke	4%	4%	3%	2%	0%	0%
Base	**31**	**60**	**56**	**32**	**2**	**4**

Base: 194 (Norstat). **Obs: små baser.**

Det er måske ikke så overraskende, at der er denne sammenhæng mellem kendskabet til og brugen af rettighederne. Men det indikerer, at rettighederne er vigtige for mange passagerer, når først de kender dem. Det taler for, at selskaberne og andre relevante aktører bør gøre mere for at informere passagererne.

Men hvorfor er der så mange, som ikke søger om rejsetidsgaranti, selvom de oplever forsinkelser på over 20 minutter?

Figur 6– Alle der ikke har søgt om rejsetidsgaranti
Spm.7A Hvorfor søgte du ikke om rejsetidsgaranti?



Base: 159 (Norstat).

Ser man overordnet på svarene er den væsentligste grund, til at der ikke er søgt om rejsetidsgaranti, manglende kendskab til muligheden (49 %). Oplevelsen af at det er for besærligt (33 %) er også en væsentlig grund, ligesom mange peger på, at de ikke ved, hvordan man skal ansøge (28 %). Årsagerne varierer dog i forhold til kendskabet til passagerrettighederne.

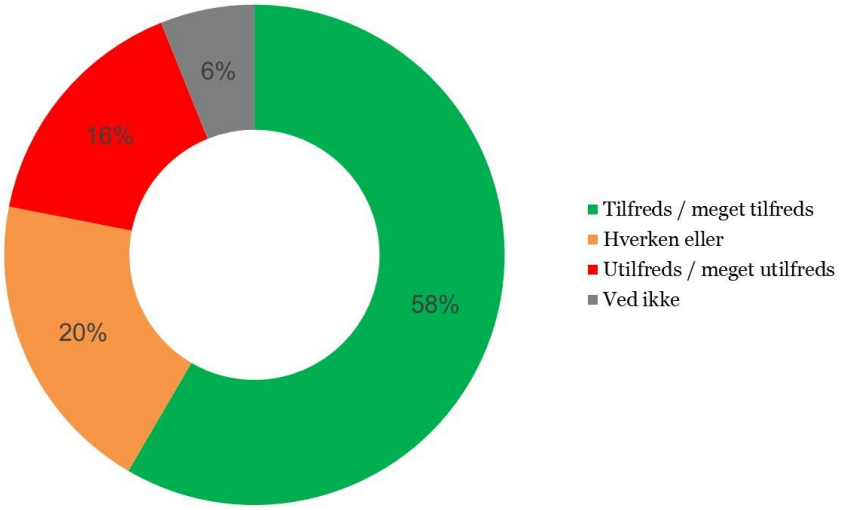
Tabel 6 - Alle der ikke har søgt om rejsetidsgaranti
Spm.7A Hvorfor søgte du ikke om rejsetidsgaranti?
(Krydset med kendskab til passagerrettighederne)

	Har aldrig hørt om dem	Har hørt om dem, men kender dem ikke	Kender lidt til dem	Kender noget til dem	Kender meget til dem	Ved ikke
Kendte ikke til muligheden	72%	46%	37%	19%	100%	87%
Jeg vidste ikke, hvordan man skulle ansøge	23%	46%	8%	23%	0%	13%
Det var for besværligt at ansøge / ville ikke bruge tid på det	20%	39%	35%	45%	0%	13%
Kompensationen var for lille i forhold til indsatsen	0%	3%	31%	28%	0%	0%
Jeg bryder mig ikke om at klage	3%	7%	6%	7%	0%	10%
Andet, angiv:	0%	10%	4%	12%	0%	0%
Ved ikke / husker ikke	0%	2%	0%	0%	0%	0%
Base	**29**	**50**	**40**	**19**	**1**	**4**

Base: 159 (Norstat). **Obs: små baser.**

Når passagererne kender til deres rettigheder er årsagen til, at de ikke søger om rejsetidsgaranti, at det er for besværligt, eller at kompensationen er for lille i forhold til indsatsen.

Figur 7 – Alle der har søgt om rejsetidsgaranti
Spm.9 Hvor tilfreds var du med busselskabets håndtering af din ansøgning om rejsetidsgaranti?



Base: 29 (Norstat). **OBS lille base**

Buspassagererne, der søger om rejsetidsgaranti, er overvejende tilfredse med selskabets håndtering af sagen. Således er 58 % enten tilfredse eller meget tilfredse, mens kun 16 % er utilfredse eller meget utilfredse.

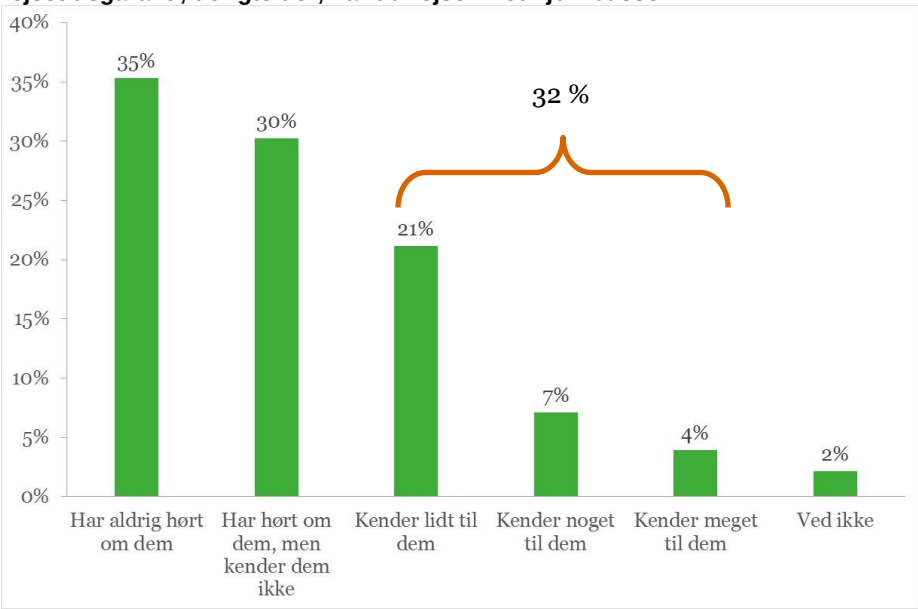
Ovenstående indikerer, at mange buspassagerer er tilfredse med selskabernes håndtering af ansøgninger om rejsetidsgaranti. Men de finder de nuværende ansøgningsmuligheder mindre brugervenlige. Selskaberne bør derfor arbejde med at gøre det nemmere at ansøge om rejsetidsgaranti.

7.2. Kendskab til fjernbusselskabers rejsetidsgarantier og brug af disse

Kendskabet til buspassagerers rettigheder for rejser med fjernbusser, herunder rejsetidsgarantien, er lavt.

Som det fremgår af figur 9, har kun 32 % af buspassagererne lidt, nogen eller meget kendskab til passagerrettighederne. Mere end hver tredje (35 %) har aldrig hørt om dem, mens 30 % har hørt om dem, men kender dem ikke.

Figur 9 – Alle der rejser med fjernbusser mindst 1 gang årligt
Spm.12 Hvor godt kender du de passagerrettigheder, herunder bl.a. rejsetidsgaranti, der gælder, når du rejser med fjernbusser?



Base: 321 (Norstat).

Ser man på svarpersonernes regionale tilhørsforhold, er kendskabet til passagerrettighederne også for fjernbusser lavest i Region Hovedstaden (21 % har lidt, noget eller meget kendskab), mens det gennemgående er højere uden for Hovedstadsområdet. Kendskabet er højest i Region Sjælland (54 % har lidt, noget eller meget kendskab).

Tabel 7 - Alle der rejser med fjernbusser mindst 1 gang årligt
Spm.12 Hvor godt kender du de passagerrettigheder, herunder bl.a. rejsetidsgaranti, der gælder, når du rejser med fjernbusser?
(Krydset med region)

	Alle	Hoved-staden	Sjælland	Syddan-mark	Midt-jylland	Nord-jylland
Har aldrig hørt om dem	35%	42%	19%	30%	33%	34%
Har hørt om dem, men kender dem ikke	30%	34%	24%	29%	29%	26%
Kender lidt til dem	21%	10%	16%	21%	32%	29%
Kender noget til dem	7%	6%	25%	9%	5%	9%
Kender meget til dem	4%	5%	13%	6%	1%	1%
Ved ikke	2%	3%	2%	4%	0%	2%

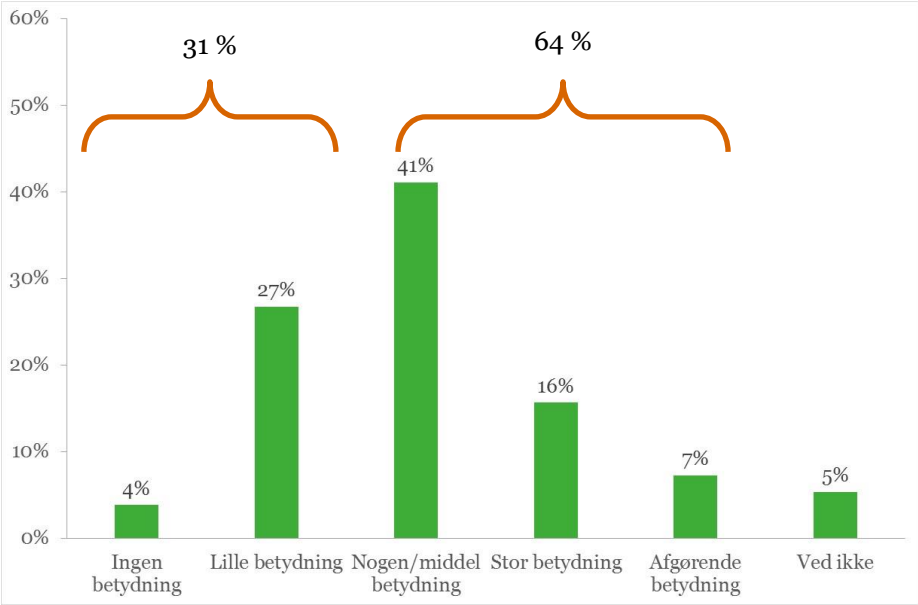
Base: 321 (Norstat).

Ser man på svarpersonernes alder, er kendskabet lavt på tværs af alle aldersgrupper.

Godt 2 ud af 3 fjernbuspassagerer i undersøgelsen (64 %) mener, at kendskab til deres passagerettigheder har nogen/middel, stor eller afgørende betydning.

Betydningen af at kende til rettighederne er højere blandt fjernbuspassagerer sammenlignet med passagerer, der benytter lokale busser.[10] Forskellen kan hænge sammen med, at passagerer på lange busrejser har færre muligheder for selv at påvirke situationen, hvis der opstår forsinkelser eller andre problemer undervejs, hvorfor man gerne vil kende sine rettigheder, hvis uheldet er ude.

Figur 10 – Alle der rejser med fjernbusser mindst 1 gang årligt
Spm.14 Hvilken betydning har det for dig, at du kender dine rettigheder som passager, når du rejser med fjernbusser?



Base: 321 (Norstat).

Ser man på sammenhængen mellem kendskabet og betydningen af kendskabet til pasaagerrettighederne, er der også blandt fjernbuspassagerer en tendens til, at øget kendskab øger betydningen af kendskabet til rettighederne. Se tabel 4 herunder.

Tabel 8 - Alle der rejser med fjernbusser mindst 1 gang årligt
Spm.14 Hvilken betydning har det for dig, at du kender dine rettigheder som passager, når du rejser med fjernbusser? (Krydset med kendskabet)

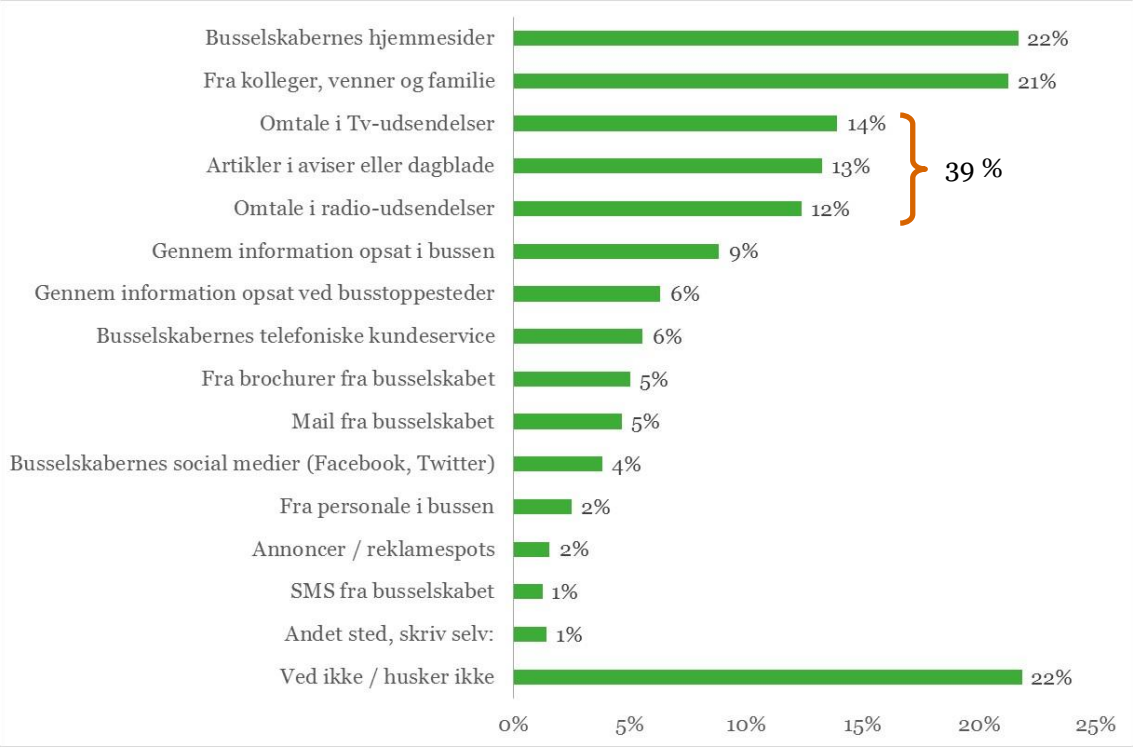
	Har aldrig hørt om dem	Har hørt om dem, men kender dem ikke	Kender lidt til dem	Kender noget til dem	Kender meget til dem	Ved ikke
Ingen betydning	8%	2%	0%	2%	4%	0%
Lille betydning	33%	25%	29%	12%	11%	0%
Nogen/middel betydning	35%	52%	37%	50%	8%	63%
Stor betydning	13%	13%	22%	16%	28%	0%
Afgørende betydning	5%	2%	10%	15%	43%	8%
Ved ikke	6%	5%	2%	5%	7%	30%
Base	**101**	**93**	**78**	**25**	**13**	**8**

Base: 321 (Norstat). **Obs: små baser**.

Men hvad er årsagen til det lave kendskab til passagerrettighederne?
For at afdække dette, er alle, der har et vist kendskab, blevet spurgt om, hvor de har hørt om deres rettigheder fra.

[10] Se figur 2

Figur 11 – Alle der har kendskab til passagerrettighederne for fjernbusser
Spm.13 Hvor har du hørt om passagerrettighederne, herunder bl.a. rejsetidsgaranti, der gælder, når du rejser med fjernbusser?



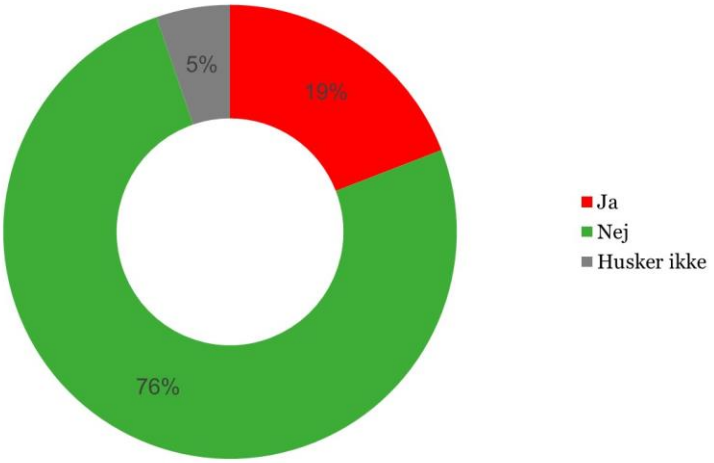
Base: 201 (Norstat).

Omtale i medierne (tv, radio, aviser og dagblade) udgør tilsammen den vigtigste kilde til information (39 %). Den næst vigtigste kilde til kendskab til passagerrettighederne er busselskabernes hjemmesider (22 %). Tredje-vigtigst er omtale i egen omgangskreds (21 %). Information opsat ved busstoppesteder eller i bussen angives kun i 15 % som en informationskilde.

Samlet set indikerer det lave kendskab og kilderne til information, blandt de der har et kendskab, at informationen som busselskaberne stiller til rådighed for passagererne ikke når bredt nok ud. Det kan både skyldes selskabernes informationskanaler og passagererne selv. Uanset hvor meget information busselskaberne stiller til rådighed for passagererne, kræver det også i et vist omfang, at passagererne selv opsøger informationerne ved f.eks. at orientere sig på selskabernes hjemmesider. Resultaterne giver dog et fingerpeg om, at selskaberne kan gøre mere for at stille information til rådighed på en nem og enkel måde for passagererne, f.eks. via digitale platforme (sms, e-mail og apps).

Figur 12 herunder viser, at 19 % af buspassagererne har oplevet en forsinkelse på over 2 timer på en rejse med fjernbusser i Danmark.

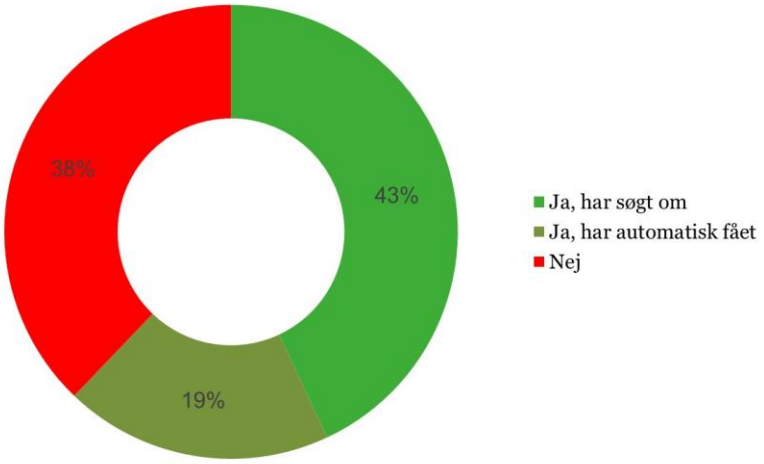
Figur 12 – Alle der har kendskab til passagerrettighederne for fjernbusser
Spm.16 Har du nogensinde oplevet, at din fjernbus var 90 minutter eller mere forsinket, enten fordi den afgik forsinket eller blev forsinket undervejs?



Base: 201 (Norstat).

Af de 19 %, der har oplevet en forsinkelse på mere end 2 timer på en rejse med fjernbus i Danmark, har 43 % selv søgt om kompensation eller erstatning, mens 19 % har fået det automatisk, jf. figur 13 herunder.

Figur 13 – Alle der har oplevet en forsinkelser på mere end 2 timer
Spm.17 Har du nogensinde søgt om - eller automatisk fået - kompensation hos et busselskab i forbindelse med en forsinket / aflyst fjernbus?

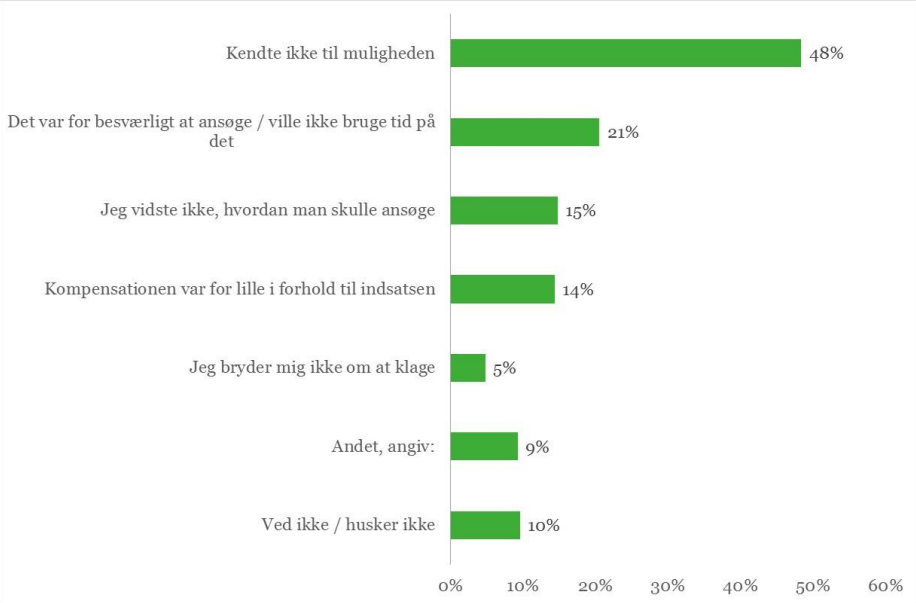


Base: 61 (Norstat).

Det er positivt, at 19 % automatisk har fået udbetalt kompensation eller erstatning.

Det er interessant, at en stor andel af passagererne selv har søgt om eller fået kompensation eller erstatning, når kendskabet til rettighederne er så lav. En mulig forklaring kan være, at en forsinkelse eller aflysning på 2 timer eller mere i sig selv vil udløse klager fra mange passagerer.

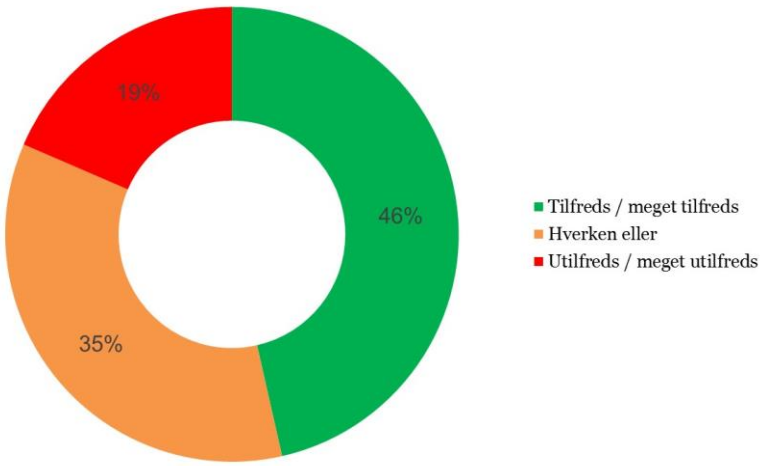
Figur 14 – Alle der ikke har søgt rejsetidsgaranti
Spm.17A Hvorfor søgte du ikke om kompensation?



Base: 23 (Norstat). **OBS! Lille base.**

Den primære årsag til, at passagererne ikke har søgt om erstatning eller kompensation, er manglende kendskab til muligheden (48 %). 21 % har dog også angivet, at det var for besværligt at klage eller ikke ville bruge tid på det.

Figur 15 – Alle der har søgt eller automatisk fået rejsetidsgaranti
Spm.19 Hvor tilfreds var du med busselskabets håndtering af din ansøgning om/tildeling af kompensation?



Base: (Norstat). **OBS! Lille base.**

Passagererne er overvejende tilfredse i de tilfælde, hvor der søges om erstatning eller kompensation. Knap hver anden passager (46 %) har angivet, at de var tilfredse eller meget tilfredse med busselskabets håndtering af ansøgningen, mens kun 19 % var utilfredse eller meget utilfredse.

7.3 Hvordan vil buspassagererne gerne informeres om deres rettigheder, herunder rejsetidsgaranti?

Herunder ses et komparativt resultat, der viser, hvordan passagerer, der rejser med henholdsvis "lokale busser" og "fjernbusser", foretrækker at blive informeret om deres rettigheder.

Tabel 9 - Hvordan vil du gerne informeres om passagerrettighederne?? Fordelt på lokale busser og fjernbusser

Hvordan vil du gerne informeres om passagerrettighederne?	Lokale busser	Fjernbusser
Busselskabernes hjemmesider	**41%**	**55%**
Busselskabernes telefoniske kundeservice	6%	10%
Busselskabernes social medier (Facebook, Twitter)	13%	11%
Gennem information opsat i bussen	**56%**	**41%**
Gennem information opsat ved busstoppesteder	**39%**	**24%**
Fra personale i bussen	11%	15%
Mail fra busselskabet	14%	**25%**
SMS fra busselskabet	7%	12%
Fra brochurer fra busselskabet	**22%**	15%
Fra kolleger, venner og familie	8%	5%
Omtale i Tv-udsendelser	14%	13%
Omtale i radio-udsendelser	8%	8%
Artikler i aviser eller dagblade	15%	9%
Annoncer / reklamespots	12%	12%
Andet sted, skriv selv:	1%	3%
Ved ikke / husker ikke	11%	5%
Total	**280%**	**264%**

Base: 710 (lokale busser), 321 (fjernbusser, (Norstat).

Alle passagerer har en tydelig præference for at få information om deres rettigheder på busselskabernes hjemmesider, især for fjernbuspassagerer.

Der er også en klar præference for at modtage information via opslag opsat i busserne og ved stoppestederne, om end præferencen er størst hos passagerer, der rejser med bus hos de regionale trafikselskaber.

Blandt fjernbuspassagerer er der også en vis efterspørgsel efter at få information via e-mail.

"Information længere oppe på hjemmesiderne. Det gælder også for tog. Man skal vide det, for at udnytte det"

(Råd fra en buspassager)

" Opsætning af information ved stoppesteder, ikke kun på stationer og andre større stoppesteder, men også de mindre stop, brochure i busserne om ens rettigheder og hvordan man klager. Samt gøre klage vejen nemmere for passagererne"

(Råd fra en buspassager)

7.4 Kendskab til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro

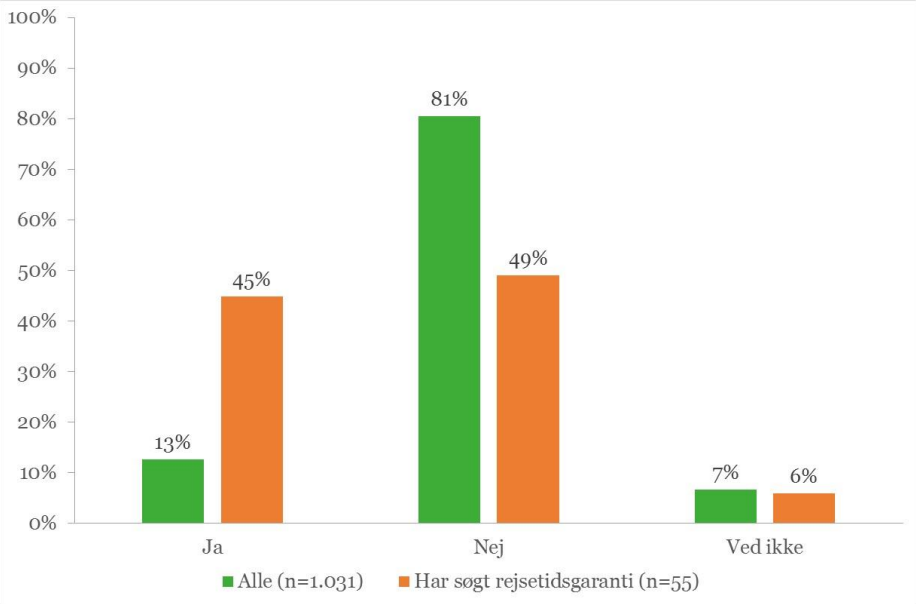
Alle buspassagerer har krav på at få information om deres rettigheder, herunder klagemuligheder, senest ved afgang. Vi har derfor spurgt ind til kendskabet til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro, som er den danske klageinstans ved klager over busselskaber.

Som det fremgår af figur 15, er det de færreste brugere af bus, nemlig 13 %, der har kendskab til Ankenævnet.

Blandt de 55 svarpersoner, der har søgt om rejsetidsgaranti hos et lokalt trafikselskab eller et fjernbusselskab, er kendskabsgraden dog væsentligt højere, nemlig 45 %.

Kendskabsgraden er lidt højere end for togpassagerer, hvor den ligger på ca. 10 %.[11]

Figur 15 – Alle der har søgt eller automatisk fåetrejsetidsgaranti
Spm.22 Har du hørt om Ankenævnet for Bus, Tog eller Metro?



Base: 1.031 (Norstat).

Af de 13 %, der kender Ankenævnet, har kun 5 % prøvet at klage til Ankenævnet.

[11] Kilde: Togselskabers Rejsetidsgarantier (Passagerpulsen 2015)

8. Selskabernes rejseregler og information om disse

Resultater:

- Der findes **information om buspassagerers rettigheder** i henhold til EU-forordningen på 4 ud af 6 af de **regionale trafikselskabers hjemmesider**. Informationen er dog ikke tilgængelig på forsiden, men findes under "Rejseregler" o. lign. undersider.

- Der findes information om **rejsetidsgaranti** på alle de regionale trafikselskabers hjemmesider, men denne information præsenteres i 2 ud af 5 tilfælde ikke for kunden i forbindelse med billekøb via app.

- Der findes information om **buspassagerers rettigheder** i henhold til EU-forordningen på 3 ud af 5 af **fjernbusselskabernes hjemmesider**. I 1 ud af 3 tilfælde gives informationen ikke ved billetkøb på hjemmesiden. 2 ud af 5 selskaber tilbyder billetkøb via app, og i begge tilfælde gives der information.

8.1 De regionale trafikselskabers rejsetidsgarantier

Udover de rettigheder, der er stadfæstet i EU-forordningen tilbyder alle seks regionale trafikselskaber i Danmark kompensation ved forsinkelser og aflysninger i busdriften. Disse ordninger er ikke forankret i EU bestemmelser, men er indført på frivillig basis af alle trafikselskaber, der deltager i Bus & Tog samarbejdet.

I det følgende gives en kort komparativ gennemgang af selskabernes ordninger med særlig fokus på, hvilke typer af forsinkelser og aflysninger, der er omfattet af ordningerne, samt kompensations art og begrænsninger.

Rejsetidsgaranti eller rejsegaranti?

Nogle selskaber bruger betegnelsen "*rejsetids*garanti", mens andre bruger betegnelsen "*rejse*garanti".

Nordjyllands Trafikselskab (NT), Midttrafik, Sydtrafik, Movia (DOT) og Bornholms Amts Trafikselskab (BAT) anvender betegnelsen "rejsegaranti", mens Fynbus anvender betegnelsen "rejsetidsgaranti".

Hvilke typer af hændelser er omfattet af ordningerne?

I tabellen herunder ses en oversigt over, hvilke typer af hændelser, der er omfattet af trafikselsskabernes ordninger.

Tabel 10 – Hvilke typer af hændelser er omfattet af ordningen? Opgjort for hvert trafikselskab

Trafikselskab	Forsinket afgang, min. 20 minutter	Forsinket ankomst, min. 20 minutter	Mistet videre forbindelse, samme selskab	Mistet videre forbindelse, andre selskaber
Nordjyllands Trafikselskab (NT)	Ja	Ja	Ja	Delvist
Midttrafik	Ja	Ja	Ja	?
Sydtrafik	Ja	Ja	Ja	Delvist
Fynbus	Ja	Nej	Ja	Nej
Movia	Ja	Nej	Nej	Nej
BAT	Ja	Nej	?	Nej

Kilde: Selskabernes hjemmesider

Alle selskaber dækker situationer, hvor bussens *afgang* forsinkes mere end 20 minutter i forhold til det planlagte afgangstidspunkt ifølge køreplanen. Dette gælder også situationer, hvor bussen kører forbi stoppestedet uden at samle passagerer op, og hvor der er over 20 minutter til den næste bus afgår.

NT, Midttrafik og Sydtrafik har indgået et samarbejde om en fælles rejsegaranti på tværs af de tre trafikselskabers områder. Rejsegarantiens udløsende faktor er *ankomsttidspunkt* til bestemmelsesstedet ifølge det planlagte køreplanstidspunkt. Ankommer bussen mere end 20 minutter for sent, har passagererne ret til at bruge rejsegarantien. Dermed er ordningen mere sammenlignelig med togselskabernes rejsetidsgaranti, hvor det også er togets ankomsttidspunkt ifølge køreplanen, der er bestemmende for, om passagererne kan søge om rejsetidsgaranti.

Hos alle tre selskaber dækker ordningen også en mistet videre forbindelse med selskabernes egne busser og lokaltog, så længe der ifølge rejseplanen er indlagt mindst 4 minutter til at skifte bus.

Reglerne er mere uklare for rejser, der omfatter mere end et af selskaberne.

Midttrafik skriver på deres hjemmeside, at rejsegarantien omfatter Midttrafiks busser og lokaltog uden at nævne NT og Sydtrafik.[12]

Sydtrafik skriver på deres hjemmeside, at rejsegarantien gælder i alle 3 trafikselskabers busser[13], men nævner ikke lokalbanerne i Midt- og Nordjylland.

NT skriver til gengæld meget præcist på deres hjemmeside, at rejsegarantien gælder i alle 3 trafikselskabers busser OG lokaltog.[14] Hos NT gælder rejsegarantien også rejser med telebus, teletaxi og flextrafik.

I forhold til mistede videre forbindelser oplyser Movia, at rejsegarantien ikke dækker mistede videre forbindelser, heller ikke videre forbindelser med selskabets egne busser og lokaltog.[15]

Fynbus' rejsetidsgranti gælder også ved mistede videre forbindelser med Fynbus' egne busser, såfremt der er indlagt mindst 5 minutters skiftetid mellem to afgange.

[12] Kilde: https://www.midttrafik.dk/kundeservice/rejsegaranti/her-gaelder-rejsegarantien.aspx
[13] Kilde: https://www.sydtrafik.dk/kontakt-og-service/rejsegaranti
[14] Kilde: https://www.nordjyllandstrafikselskab.dk/Kundeservice/Rejsegaranti
[15] Kilde: http://www.dinoffentligetransport.dk/kundeservice/rejsegaranti/ansoeg-om-rejsegaranti/rejsegaranti-for-bus-og-lokaltog/

BAT oplyser ikke helt klart, om deres rejsegaranti også omfatter mistede videre forbindelser med selskabets egne busser. Dog oplyses følgende i rejsereglerne som en betingelse for at kunne søge rejsetidsgaranti:

"Du skal planlægge rejsen, så du har rimelig tid til at skifte bus."

Passagerpulsen forstår ovenstående sådan, at BAT's rejsegaranti også gælder for mistede videre forbindelser i de tilfælde, hvor bussen ankommer for sent til at nå en planlagt afgang med en rimelig skiftetid, og hvor der er mere end 20 minutter til næste bus afgår. Det er dog uklart, hvordan "rimelig tid" skal forstås.

Ingen af trafikselskaberne dækker mistede videre forbindelser til andre aktører i den kollektive trafik, herunder tog (DSB og Arriva), fly og færge.

Hvilken kompensation tilbyder ordningerne?

I modsætning til togselskabernes rejsetidsgaranti, yder ingen af selskaberne erstatning eller hel eller delvis tilbagebetaling af billetprisen ved forsinkelser. I stedet tilbydes videre befordring for selskabets regning til busrejsens planlagte endelige bestemmelsessted med taxi og/eller i nogle tilfælde egen bil.

De forskellige ordningers kompensation og begrænsninger er sammenfattet i tabellen herunder:

Tabel 11 – Hvad dækker ordningen? Opgjort for hvert trafikselskab

Trafikselskab	Taxi til busrejsens bestemmelses-sted	Mulighed for at køre i egen bil?	Begrænsninger i antal km?	Begrænsinger i beløb?
Nordjyllands Trafikselskab (NT)	Ja	Ja	op til 50 km	Ingen
Midttrafik	Ja	Ja	op til 50 km	Ingen
Sydtrafik	Ja	Ja	op til 50 km	Ingen
Fynbus	Ja	Nej	Ingen	Ingen
Movia	Ja	Nej	Ingen	op til 300 kr.
BAT	Ja	Nej	Ingen	Ingen

Kilde: Selskabernes hjemmesider

NT, Midttrafik og Sydtrafik giver passagerne valget mellem at tage en taxi eller køre igen bil til busrejsens planlagte endelige bestemmelsessted. Hos de 3 øvrige selskaber dækker ordningen alene videre befordring med taxi.

4 ud af 6 selskaber har begrænsninger i brugen af ordningen.

Hos NT, Midttrafik og Sydtrafik dækker rejsegarantien kun videre befordring op til 50 km. Det står ikke klart, hvordan rejsegarantien dækker videre befordring over 50 km eller om den slet ikke dækker, hvis det er over 50 km.

Movias rejsegaranti dækker taxiregninger op til 300 kr. Passagerpulsen forstår det sådan, at Movia dækker de første 300 kr. ved taxiregninger over 300 kr., men at der ellers ikke er begrænsinger i rejselængde eller beløb.

Fynbus og BAT har ingen begrænsinger i brugen, hvilket vi antager hænger sammen med selskabernes begrænsede geografiske dækningsområder.

Selskabernes forbehold og forståelsen af disse

Alle selskaber tager en række forbehold i brugen af ordningerne.

Alle selskaber angiver, at ordningerne ikke dækker ved force majeure, herunder ekstreme vejrforhold, arbejdsnedlæggelser o. lign.

Hos Midttrafik, Movia, Fynbus, Sydtrafik og BAT dækker ordninger heller ikke, hvis selskaberne på forhånd har varslet forsinkelser. Hos Midttrafik, Movia og Fynbus er dette mindst 24 timer før busrejsen, mens det ikke er specificeret nærmere hos Sydtrafik og BAT.

Movia tager yderligere et forbehold i forhold til brug af realtidsinformation fra f.eks. rejseplanen.dk. Således oplyses følgende på DOT's hjemmeside ift. brugen af trafikinformation:[16]

" Hvis du fra Rejseplanen modtager besked om, at bussen eller lokaltoget er mere end 20 min. forsinket, kan du ikke automatisk tage en taxa på Movias regning. Bussen/lokaltoget kan nemlig godt nå at regulere forsinkelsen, så den ankommer til dit stoppested/station med fx kun 17 minutters forsinkelse. "

Det står ikke dog klart, hvordan passageren skal forholde sig til realtidsinformation, der gives via Movia/DOT's egne platforme, f.eks ved stoppesteder eller via sms, idet der ikke skrives noget specifikt herom. Dette gælder også for de øvrige selskaber.

Passagerpulsen forstår begrænsningen af brug af realtidsinformation således, at passagererne i Movias dækningsområde er nødt til vente ved stoppestedet, indtil der er gået over 20 minutter, før de kan gøre brug af rejsegarantien.

Endelig tager NT et forbehold i forbindelse med henvendelser til kundeservice. Under punktet **"Hvordan benyttes rejsegarantien? - Opfyld betingelserne"** står der følgende:[17]

"Allerførst skal du sikre dig, at du opfylder betingelserne for at være omfattet af rejsegarantien. Hvis du er i tvivl, kan du evt. ringe til NT Kundecenter på 98 11 11 11. Her kan du bl.a. få hjælp til at finde ud af, om der ifølge køreplanen er mere end 20 minutter til næste bus. Du skal dog være opmærksom på, at medarbejderen i telefonen ikke kan hverken be- eller afkræfte, om din bus er så forsinket eller afgået så tidligt, at du er berettiget til rejsegaranti[18].

Når bussen er færdig med at køre sin rute, er det muligt at opsamle GPS-informationer fra den, så vi efterfølgende kan tjekke data, når vi modtager en anmodning om refusion i forbindelse med rejsegaranti."

Passagerpulsen forstår det sådan, at man som kunde hos NT først kan være sikker på, at rejsegarantien gælder, efter at man har gjort brug af den. Det betyder, at passagererne i grænsetilfælde kan risikere selv at skulle dække en taxiregning eller udgifter til kørsel i bil, når kundeservice ikke kan give et klart og bindende svar.

[16] http://www.dinoffentligetransport.dk/kundeservice/rejsegaranti/ansoeg-om-rejsegaranti/rejsegaranti-for-bus-og-lokaltog/
[17] https://www.nordjyllandstrafikselskab.dk/Kundeservice/Rejsegaranti
[18] Note: vores understregning!

Hvordan ansøges der om rejsetidsgaranti?

For at ansøge om rejsetidsgranti / rejsegaranti skal man hos alle selskaber udfylde og indsende et ansøgningsskema, enten online eller pr. brev.

Herunder ses, hvilke muligheder, der findes hos de forskellige selskaber:

Tabel 12 – Hvordan kan man ansøge om kompensation? Opgjort for hvert trafikselskab

Trafikselskab	Online formular	Ansøgningsskema pr. brev
Nordjyllands Trafikselskab (NT)	Ja	Ja
Midttrafik	Nej	Ja
Sydtrafik	Ja	Ja
Fynbus	Nej	Ja
Movia	Ja	Ja
BAT	Nej	Ja

Kilde: selskabernes hjemmesider

Hos NT, Sydtrafik og Movia kan man enten udfylde en online formular eller indsende et ansøgningsskema pr. brev. Hos Midttrafik, Fynbus og BAT er det kun muligt at ansøge pr. brev.

8.2 Information om rejsetidsgaranti og buspassagerrettigheder på busselskabernes hjemmesider

Passagerpulsen har gennemgået busselskabernes egne hjemmesider, samt de fælles online kanaler fra trafikselskaberne for at søge efter information en Buspassagerrettigheder i henhold til EU Forordning Nr. 181/2011, samt om selskabernes rejsetidsgarantier.

OBS!
For fjernbusselskaberne har vi kun undersøgt, om der findes information om buspassagerers rettigheder i henhold til EU forordningen, idet ingen af selskaberne tilbyder (frivillige) rejsetidsgarantiordninger udover de rettigheder som er fastlagt i EU-forordningen for busrejser over 250 km.

De regionale trafikselskaber

Resultatet for de regionale trafikselskabers hjemmesider er sammenfattet i nedenstående tabel:

Tabel 13 – Regionale trafikselskaber

Hjemmeside	Information om EU buspassagerforordningen	Information om Rejsetidsgaranti	Vi mener
https://www.nordjyllandstrafikselskab.dk/	Ingen henvisning på forsiden. Der er linket til forordningen og et resumé af forordningen under menuen "Om NT"	Henvisning på forsiden	😐/☺
https://www.midttrafik.dk/	Ingen henvisning på forsiden. Der er linket til forordningen og et resumé af forordningen under menuen "Rejsebestemmelser"	Henvisning på forsiden	😐/☺
https://www.sydtrafik.dk/	Ingen henvisning på hjemmesiden	Henvisning på forsiden	☹/☺
http://www.fynbus.dk/	Ingen henvisning på forsiden. Der er linket til forordningen på Trafikstyrelsens hjemmeside under "kundeservice" på siden "rettigheder".	Henvisning på forsiden	😐/☺
http://www.dinoffentligetransport.dk/	Ingen henvisning på forsiden. Der henvises til forordningen i de fælles rejseregler for bus, tog og metro.	Henvisning på forsiden	😐/☺
http://bat.dk/	Ingen henvisning på hjemmesiden	Ingen henvisning på forsiden. Information findes i menuen "rejseregler".	☹/😐

Gennemgående savnes der direkte henvisning til buspassagerers rettigheder i henhold til EU-Forordningen direkte på forsiden af selskabernes hjemmesider. To af hjemmesiderne indeholder slet ingen information.

5 ud af 6 selskaber har et link til information om rejsetidsgranti / rejsegaranti direkte på forsiden.

Fjernbusselskaberne

Resultatet for fjernbusselskabernes hjemmesider er sammenfattet i nedenstående tabel:

Tabel 14 – Fjernbusselskaber

Hjemmeside	Information om EU buspassagerforordningen	Vi mener
http://www.abildskou.dk/	Ingen henvisning på forsiden *). Information om forordningen findes på siden Rejseinformation under punktet Buspassagerers rettigheder	😐
https://www.flixbus.dk/	Der er henvist til et resumé af forordningen direkte på forsiden under menupunktet passagerers rettigheder	☺
https://www.eurolines.dk/	Der er henvist til et resumé af forordningen direkte på forsiden under menupunktet buspassagerers rettigheder. Resuméet er ikke det officielle fra EU kommissionen, og beskriver ikke passagerernes rettigheder helt så detaljeret.	😐
http://www.rødbillet.dk/	Ingen henvisning på hjemmesiden	☹
http://www.rute1000.dk/	Ingen henvisning på hjemmesiden	☹

*) NB! Abildskou/Linie888 har efter Passagerpulsens undersøgelse rettet på deres hjemmeside, så der nu er en henvisning til EU buspassagerforordningen direkte på forsiden. Havde det været tilfældet på undersøgelsestidspunktet ville Linie888 også have fået en glad smiley.

2 af de 5 undersøgte hjemmesider indeholder ingen information om buspassagerers rettigheder i henhold til EU-forordningen.

Kun én af hjemmesiderne indeholder information buspassagerers rettigheder via et link direkte på forsiden, mens man på de to resterende først kan finde informationen via en af hjemmesidens menuer.

8.3 Information om rejsetidsgaranti og buspassagerrettigheder ved billetkøb på hjemmesider og i apps

Passagerpulsen har undersøgt busselskabernes digitale platforme, herunder hjemmesider og apps, for at undersøge, om der i forbindelse med billetkøb bliver givet information om Buspassagerrettigheder i henhold til EU Forordning Nr. 181/2011, samt om selskabernes rejsetidsgarantier.

Billetkøb på fjernbusselskabers hjemmesider

Resultatet for test af information i forbindelse med billetkøb på fjernbusselskabernes hjemmesider er sammenfattet i nedenstående tabel:

Tabel 15 – Fjernbusselskaber

Hjemmeside	Information om EU buspassagerforordningen	Vi mener
http://www.abildskou.dk/	For at gå til betaling skal man først markere i et afkrydsningsfelt, at man accepterer betingelserne for pladsbestilling. Her linkes til "Takst- og befordringsregulativ" http://www.abildskou.dk/linie888/rejseinformation/takst-og-befordringsregulativ/ , hvor der er henvist til forordningen i pkt. 19 og 21 (Buspassagerers rettigheder).	☺
https://www.flixbus.dk/	For at gå til betaling skal man først markere i et afkrydsningsfelt, at man accepterer "vilkår og betingelser", samt "Privatlivspolitik". Vilkår og betingelserne linker til en engelsk version af Flixbus handelsbetingelser, hvor der henvises direkte til forordningen i pkt. 19. https://www.flixbus.dk/vilkaar-og-betingel-ser?_ga=1.175985317.683301894.1469783919. Der mangler således information på dansk.	😐
https://www.eurolines.dk/	For at gå til betaling, skal man markere, at man accepterer "almene rejsebetingelse" i et afkrydsningsfelt. Der er ingen direkte henvisning til buspassagerrettighederne iht. Forordningen i disse almene rejsebetingelser.	☹
http://www.rødbillet.dk/	Der er ingen information om forordningen ved billetkøb	☹
http://www.rute1000.dk/	Der er ingen information om forordningen ved billetkøb	☹

Kun 1 ud af 5 selskaber giver fyldestgørende information om buspassagerers rettigheder i henhold til EU-forordningen ved billetkøb på hjemmesiden.

Et selskab giver informationen, men kun på engelsk i form af et resumé af forordningen.

3 ud af 5 selskaber giver ingen information om buspassagers rettigheder i henhold til EU-forordningen i forbindelse med køb af billet på hjemmesiden.

Billetkøb i de regionale trafikselskabers apps

Resultatet for test af information i forbindelse med billetkøb i de regionale trafikselskabers apps er sammenfattet i nedenstående tabel:

Tabel 16 – Regionale trafikselskaber

App	Information om EU buspassagerforordningen	Information om Rejsetidsgaranti	Vi mener
NT mobilbilletter	Der findes ikke information i appen	Under handelsbetingelserne fremgår det, at man er omfattet af NT's rejsegaranti ved forsinkelser på over 20 minutter.	☹/☺
Midttrafik	Der findes ikke information i appen	Der er detaljeret information om rejsegarantien under menupunktet Kundeservice	☹/☺
Sydtrafik mobilbillet	Der findes ikke information i appen	Under Regler & Betingelser fremgår det, at man er omfattet af Sydtrafiks rejsegaranti ved forsinkelser på over 20 minutter.	☹/☺
Fynbus mobilbillet	Der findes ikke information i appen	Der findes ikke information i appen	☹/☹
DOT mobilbilletter	Der findes ikke information i appen	Der findes ikke information i appen	☹/☹

Der findes ingen information om buspassagerers rettigheder i henhold til EU forordningen i nogle af de undersøgte apps.

3 ud af 5 af de undersøget apps giver information om selskabernes egne rejsetidsgarantier / rejsegarantier.

2 af de testede apps giver hverken information om buspassagerers rettighed eller rejsetidsgaranti / rejsegaranti.

Billetkøb i fjernbusselskabers apps

Resultatet for test af information i forbindelse med billetkøb i fjernbusselskabers apps er sammenfattet i nedenstående tabel:

Tabel 17 – Fjernbusselskaber

App	Information om EU buspassagerforordningen	Vi mener
Abildskou	For at gå til betalings skal man først markere i et afkrydsningsfelt, at man accepterer betingelserne for pladsbestilling. Her linkes til "Takst- og befordringsregulativ", hvor der er henvist til forordningen i pkt. 19 og 21 (Buspassagerers rettigheder). OBS! I menuen "info" i appen er takst- og befordringsregulativet ikke opdateret med information om bus-passagerers rettigheder iht. forordningen.	☺
Flixbus	For at gå til betaling skal man først marke-re i et afkrydsningsfelt, at man accepte-rer "vilkår og betingelser", samt "Privatlivspolitik". Vilkår og betingelserne linker til en engelsk version af Flixbus handelsbe-tingelser, hvor der henvises direkte til forordningen i pkt. 19. https://www.flixbus.dk/vilkaar-og-betingel-ser?_ga=1.175985317.683301894.1469783919. Men det kræver altså engelskkundskaber for at læse om passagerrettighederne i købssituationen.	😐

En af de testede apps giver information om buspassagers rettigheder i henhold til EU forordningen, mens en anden kun giver information på engelsk.

9. Om undersøgelsen

9.1 Den kvantitative undersøgelse

Feltperiode: 27. juni til 9. juli 2016

Nettostikprøve: 1.031

Nettostikprøven på 1.031 besvarelser betyder, at den maksimale statistiske usikkerhed på totaler er +/- 3,1 % points.

Data er vejet på køn, alder og region.

Sampling
Denne undersøgelse er gennemført med det formål at måle kendskabet til busselskabernes rejsetidsgaranti ordninger blandt alle voksne danskere. Sampleuniverset udgøres af danskere på 15 år og derover.

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

9.2 Om deltagerne

Tabel 10 – Fordeling på køn

	Uvejet	Vejet
Mand	467	456
Kvinde	564	575
Total	1031	1031

Tabel 11 – Fordeling på alder

	Uvejet	Vejet
15-24	200	278
25-34	188	228
35-44	159	158
45-54	133	118
55-64	119	94
65-	232	156
Total	1031	1031

Tabel 12 – Fordeling på region

	Uvejet	Vejet
Hovedstaden	202	456
Sjælland	202	105
Syddanmark	202	158
Midtjylland	202	212
Nordjylland	203	93
Bornholm	20	7
Total	1031	1031

Tabel 13 – Fordeling på rejsefrekvens med lokale busser

	Uvejet	Vejet
5 dage om ugen eller mere	82	90
3-4 dage om ugen	102	101
1-2 dage om ugen	158	167
1-3 dage om måneden	329	378
1-2 dage i kvartalet	295	250
Sjældnere	52	36
Aldrig	13	8
Total	1031	1031

Tabel 14 – Fordeling på rejsefrekvens med fjernbusser

	Uvejet	Vejet
5 dage om ugen eller mere	7	14
3-4 dage om ugen	13	12
1-2 dage om ugen	16	17
1-3 dage om måneden	30	32
1-2 dage i kvartalet	66	72
1-2 dage om året	186	174
Sjældnere	300	326
Aldrig	413	383
Total	1031	1031

9.3 Deskresearch af selskabernes hjemmesider og apps

Deskresearch er gennemført fra 15. til 19. august 2016. eventuelle ændringer efter denne periode vil ikke være afspejlet i denne rapport.

10. Om Passagerpulsen

Kort om Passagerpulsen

Passagerpulsens mål er at varetage passagerernes interesser og samtidig gøre det nemmere for trafikselskaber og politikere at få viden om passagererne og deres syn på, hvad der er god kollektiv transport.

Udgangspunktet er brugerne af den kollektive transport, og med "passageren i centrum" gennemføres nationale undersøgelser om passagerens rejse fra dør til dør samt en række temaundersøgelser.

Passagerpulsen startede 1. oktober 2014.

Tidligere undersøgelser

Cykelparkering ved stationer	(September 2016)
Check ind/check ud på rejsekort-periodekort	(August 2016)
Togselskabernes information ved forsinkelser	(August 2016)
Togselskabernes rejsetidsgarantier - opfølgning	(Juni 2016)
Nationale Passagertilfredshedsundersøgelse (tog)	(Juni 2016)
Passagerpulsens Kundeservicepris 2016	(Maj 2016)
Passagerernes ønsker til kundeservice	(Maj 2016)
Kendskab til Passagerpulsen	(April 2016)
Rejsekortet: Udvikling i kundetilfredshed	(April 2016)
Togselskabernes rejsetidsgarantier	(December 2015)
Public Transport: Price levels in Europe	(September 2015)
Sporarbejder på rejsen	(Juni 2015)
Passagerpulsens Kundeservicepris 2015	(Maj 2015)
Passagerernes ønsker til kundeservice	(Maj 2015)
Kundernes tilfredshed med Rejsekortet 2012-2014	(April 2015)
Danskernes holdning til kollektiv transport	(December 2014)

Redaktion

Analyseansvarlig Lars Wiinblad
Analysemedarbejder Anders Albrechtsen
Studentermedhjælper Rasmus Marcussen
Kommunikationsmedarbejder Camilla Dahl
Ansvarshavende redaktør, Afdelingschef Lone Fruerskov Andersen

Fotos: I-stockphoto

Passagerpulsen hos Forbrugerrådet Tænk
Fiolstræde 17B
Postboks 2188
1017 København K
Tlf.: +45 77 41 77 41
Mail: passagerpulsen@fbr.dk
Web: passagerpulsen.taenk.dk

QUARTZ