



Passagerernes oplevelse af information ved **busforsinkelser**

Juli 2019

Forbrugerrådet
Tænk
Passagerpuls

Indhold

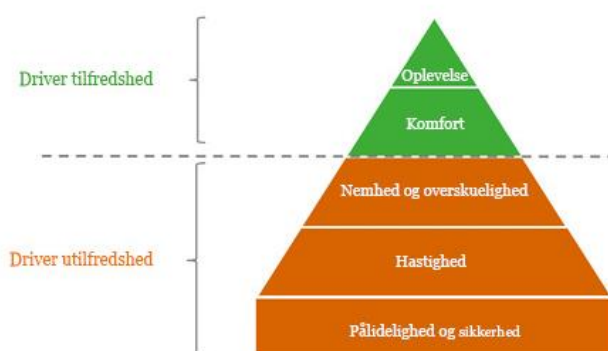
1. Forord	3
2. Resumé.....	4
3. anbefalinger	5
4. Resultater	6
4.1 Oplevelse af forsinkelser og modtagelse af information	6
4.2 Oplevelse af informationsplatforme.....	9
4.3 Hvornår er en afgang forsinket?	11
4.4 Automatisk information.....	12
5. Om undersøgelsen.....	13
5.1 Metodebeskrivelse	13
5.2 Om deltagerne i undersøgelsen.....	13
5.3 Spørgeskema	15
6. Om Passagerpulsen.....	18

1. Forord

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

Passagerpulsens arbejde med 'Passagerernes behovspyramide'¹ har påvist, at disse tre forhold forventes at være opfyldt, for at kollektiv transport ikke opleves negativt.

Figur 1 – passagerernes behovspyramide



Som udgangspunkt skal vi kunne stole på, at køreplanen holder, hvad den lover. Når det nogle gange ikke sker, er det meget vigtigt, at selskaberne, giver hurtig og pålidelig information, så passagererne kan tage de rigtige forholdsregler.

Passagerpulsens har tidligere påvist, at cirka 25 procent af togpassagererne ikke oplever at få information, når der opstår forsinkelser eller aflysninger.²

Med nærværende undersøgelsesrapport belyser vi, om det samme er tilfældet for buspassagerer.

Når bussen eller toget er forsinket, har det stor betydning for vores hverdag. En forsinket bus kan betyde, at du kommer for sent i skole og på arbejde, eller henter børnene for sent i institutionen.

Trafikselskaberne er desuden via EU's forordning om buspassagerers rettigheder forpligtet til at *'give passagererne fyldestgørende oplysninger under deres rejse'*.³

Rapportens resultater viser, at der er plads til forbedringer. Passagerpulsens har derfor formuleret en række konkrete anbefalinger, som vi opfordrer selskaberne til at tage til sig, så alle passagerer oplever at få den information, de har behov for, når bussen er forsinket.

God læselyst!

¹ Hvad har betydning for passagerernes tilfredshed med deres togrejse?, Passagerpulsens, 2017

² Togselskabernes information ved forsinkelser, Passagerpulsens, 2018

³ EU's forordning nr. 181/2011 om buspassagerers rettigheder, artikel 24

2. Resumé

Undersøgelsen er foretaget blandt personer, der benytter bustransport mindst en gang i kvartalet. I alt 1.180 personer har besvaret spørgsmålene.

Deltagerne i undersøgelsen kommer fra Passagerpulsens passagerpanel. De rejser med bussen mindst en gang i kvartalet, men de er ikke udtrukket specifikt for at være repræsentative for alle buspassagerer i Danmark. Resultaterne er derfor et udtryk for disse 1.180 passagerers oplevelser.

- Knap 50 procent oplever, at der aldrig eller kun sjældent (op til 2 ud af 10 ture) er forsinkelser og aflysninger på deres busture. Knap 20 procent oplever forsinkelser og aflysninger på 5 eller flere ud af 10 ture.
- 47 procent af de passagerer, der oplever forsinkelser og aflysninger, oplever, at de aldrig får information om forsinkelsen/aflysningen inden busafgangen. 15 procent oplever, at de altid eller næsten altid (i 5 ud af 6 tilfælde) får information.
- 67 procent oplever at få information via Rejseplanen, når de får information om en forsinkelse eller aflysning. Count-down standere (39 %) og infoskærme (37 %) er de næstmest forekommende informationskilder.
- 52 procent af passagererne oplever nogle gange at få information på mere end en måde, når de får information om en forsinkelse eller aflysning. 77 procent svarer, at det altid eller for det meste er den samme information, de får fra de forskellige informationskilder.
- Når passagererne skal vurdere, om bussen er så forsinket, at rejsegarantien træder i kraft, er Rejseplanen udgangspunktet for 69 procent, men også fysiske køreplaner ved stoppestedet (43 %) eller køreplaner på nettet eller i papirformat (14 %) benyttes af passagererne.
- Rejseplanen og diverse andre apps og hjemmesider tilbyder mulighed for, at passagererne kan følge en bestemt rejse eller abonnere på rejseinformation på de rejser, de foretager ofte. 87 procent af buspassagererne bruger ikke denne mulighed.

3. anbefalinger

Undersøgelsen viser, at en stor del af deltagerne oplever, at de ikke får information, når de oplever forsinkelser og aflysninger inden busafgang. På landsplan svarer næsten 50 procent, at de aldrig oplever at få information, når de oplever forsinkelser og aflysninger inden busafgang.

Busselskabernes muligheder for at give information direkte til passagererne inden afgang er færre end togselskabernes. Ofte er der ikke de samme faciliteter og tekniske muligheder til stede i form af højtalere og skærme ved busstoppestederne, som der er på togstationerne.

Alligevel bør det være en prioritet for selskaberne at forbedre passagerernes muligheder for at få opdateret information inden afgang. Vi ved, at information er afgørende for passagerernes tilfredshed og handlekraft, og at manglende information skaber utilfredshed og frustration.

Passagerpuls anbefaler derfor, at trafikselskaberne:

- Arbejder på at forbedre informationen via kanaler såsom informationsskærme, *count down*-standere eller højtalerudkald på busterminaler, større busstoppesteder, og hvor det ellers kan lade sig gøre.
- Udvikler mulighederne for opdateret liveinformation via digitale informationskanaler, herunder ved at sikre hurtig levering af aktuel information til Rejseplanen.
- Forbedrer og udbreder kendskabet til de eksisterende muligheder for at få tilsendt besked ved forsinkelser og aflysninger på Rejseplanen og via sms.
- Samarbejder på tværs og udveksler 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 Midttrafik app 'Midttrafik live', der vandt Passagerpulsens initiativpris i 2018.
- At passagererne altid får information om alternative rejseruter, hvis der er tale om længerevarende forsinkelser. Denne information bør gives både via Rejseplanen og kanaler, som passagerer uden smartphone har adgang til, for eksempel skærme eller henvisning til telefonisk kundeservice.
- Sikrer tydelig information om rejsegarantien, både på busterminaler, apps, og hjemmesider. Der bør informeres direkte til passageren via sms'er, *push*-beskeder og lignende i situationer, hvor der er forsinkelser, der berettiger til rejsegaranti.
- Bevarer de trykte køreplaner, da de for mange passagerer er en vigtig kilde til at vurdere, om en bus er forsinket eller aflyst – og hermed om de kan benytte rejsegarantien.
- Udbreder den ordning, Midttrafik har, hvor passageren via kundeservice kan få besked om, at rejsegarantien dækker, inden passageren tager en taxa.

4. Resultater

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

- Oplevelse af forsinkelser og modtagelse af information
- Oplevelse af informationsplatforme
- Hvornår er en afgang forsinket?
- Automatisk information

Deltagerne i undersøgelsen kommer fra Passagerpulsens passagerpanel. De rejser med bussen mindst en gang i kvartalet, men de er ikke udtrukket specifikt for at være repræsentative for alle buspassagerer i Danmark. Resultaterne er derfor et udtryk for disse 1.180 passagerers oplevelser. Læs mere om basis for undersøgelsen i afsnit 5.

Deltagerne i undersøgelsen benytter følgende busselskaber som deres primære:

Tabel 1 - Hvilket trafikselskab bruger du normalt, når du kører med bussen?

	Vejet antal	Uvejjet antal
Movia	732	839
BAT	4	8
Fynbus	56	53
Sydtrafik	72	48
Midttrafik	178	155
Nordjyllands Trafikselskab	99	47
Flixbus	22	18
Kombardoekspressen	14	8
Bornholmerbussen	3	2

I resultatgennemgangen vises resultater for 'Total' samt Movia, Fynbus, Sydtrafik, Midttrafik og Nordjyllandstrafikselskab. Besvarelserne for de øvrige selskaber indgår stadig i totalen. Vi er opmærksomme på, at det kun er for Movia, at der antalsmæssigt er en rimelig stikprøve, men har valgt også at vise resultaterne for de øvrige selskaber, for at indikere eventuelle forskelle.

4.1 Oplevelse af forsinkelser og modtagelse af information

De personer, der har deltaget i undersøgelsen, oplever for de flestes vedkommende sjældent aflysninger eller forsinkelser på over 3 minutter. Knap 50 procent oplever således aldrig eller kun sjældent (op til 2 ud af 10 ture) forsinkelser og aflysninger. Knap 20 procent oplever dog forsinkelser og aflysninger på 5 eller flere ud af 10 ture. Se tabel 2.

Tabel 2 - Hvis du tænker på dine busrejser med [selskab], hvor ofte oplever du så aflysninger eller forsinkelser af bussen på 3 minutter eller mere, inden bussen skal afgå?

	Procent	Antal
Aldrig	15,6%	183
1 ud af 10 ture	20,3%	240
2 ud af 10 ture	11,3%	134
3 ud af 10 ture	11,0%	130
4 ud af 10 ture	5,3%	62
5 ud af 10 ture	7,7%	91
6 ud af 10 ture	4,1%	49
7 ud af 10 ture	2,6%	31
8 ud af 10 ture	2,9%	34
9 ud af 10 ture	0,9%	11
10 ud af 10 ture	0,7%	8
Ved ikke/husker ikke	17,6%	208
<i>Total</i>	<i>100%</i>	<i>1180</i>

Base: passagerer, der rejser med bussen mindst en gang i kvartalet.

Tabel 3 indikerer, at der er nogen forskel i passagerernes oplevelse af forsinkelser og aflysninger selskaberne imellem. Disse forskelle kan skyldes de små stikprøver.

Tabel 3 - Hvis du tænker på dine busrejser med [selskab], hvor ofte oplever du så aflysninger eller forsinkelser af bussen på 3 minutter eller mere, inden bussen skal afgå?

	Total	Movia	Fynbus	Sydtrafik	Midttrafik	NT
Aldrig	15,6%	12%	26%	21%	14%	21%
1 ud af 10 ture	20,3%	21%	6%	29%	17%	28%
2 ud af 10 ture	11,3%	10%	20%	14%	17%	7%
3 ud af 10 ture	11,0%	11%	14%	1%	16%	8%
4 ud af 10 ture	5,3%	6%	8%	2%	5%	0%
5 ud af 10 ture	7,7%	8%	9%	13%	9%	2%
6 ud af 10 ture	4,1%	4%	1%	5%	4%	11%
7 ud af 10 ture	2,6%	2%	0%	1%	3%	0%
8 ud af 10 ture	2,9%	3%	1%	8%	3%	0%
9 ud af 10 ture	0,9%	1%	1%	0%	0%	0%
10 ud af 10 ture	0,7%	0%	0%	0%	0%	5%
Ved ikke/husker ikke	17,6%	21%	15%	6%	11%	19%
<i>Base</i>	<i>1180</i>	<i>732</i>	<i>56</i>	<i>72</i>	<i>178</i>	<i>99</i>

Base: passagerer, der rejser med bussen mindst en gang i kvartalet.

47,4 procent af de passagerer, der oplever forsinkelser og aflysninger på mindst 1 ud af 10 ture, oplever, at de aldrig får information om forsinkelsen/aflysningen inden busafgangen. 15,2% oplever, at de altid eller næsten altid (i 5 ud af 6 tilfælde) får information. Se tabel 4.

Tabel 4 - Når du oplever forsinkelser eller aflysninger på dine busrejser med [selskab], inden busafgang, hvor ofte oplever du så at få information om forsinkelsen/aflysningen?

	Procent	Antal
Aldrig	47,4%	374
Ca. 1 ud af 6 gange	9,9%	78
Ca. 2 ud af 6 gange	4,4%	35
Ca. 3 ud af 6 gange	5,9%	47
Ca. 4 ud af 6 gange	6,4%	51
Ca. 5 ud af 6 gange	11,3%	89
Altid	3,9%	31
Ved ikke/husker ikke	10,6%	84
Total	100%	788

Base: passagerer, der oplever forsinkelser og aflysninger på mindst 1 ud af 10 ture ekskl. passagerer, der ikke husker hvor ofte de oplever forsinkelser/aflysninger.

Tabel 5 indikerer, at der ikke er stor forskel mellem selskaberne, når det kommer til passagerernes oplevelse af, hvor ofte der gives information inden busafgangen, når der er forsinkelser eller aflysninger. Der er en indikation af, at lidt flere oplever, at de ikke får information, når der er forsinkelser eller aflysninger ved Movias busser, og lidt flere oplever, at de får information fra Sydtrafik og Midttrafik.

Tabel 5 - Når du oplever forsinkelser eller aflysninger på dine busrejser med [selskab], inden busafgang, hvor ofte oplever du så at få information om forsinkelsen/aflysningen?

	Total	Movia	Fynbus	Sydtrafik	Midttrafik	NT
Aldrig	47,4%	47%	55%	37%	51%	45%
Ca. 1 ud af 6 gange	9,9%	13%	0%	3%	4%	11%
Ca. 2 ud af 6 gange	4,4%	6%	15%	0%	1%	1%
Ca. 3 ud af 6 gange	5,9%	5%	0%	7%	10%	12%
Ca. 4 ud af 6 gange	6,4%	8%	11%	9%	4%	0%
Ca. 5 ud af 6 gange	11,3%	9%	14%	15%	15%	15%
Altid	3,9%	3%	3%	8%	9%	0%
Ved ikke/husker ikke	10,6%	11%	2%	20%	6%	17%
Total	788	488	33	53	134	59

Base: passagerer, der oplever forsinkelser og aflysninger på mindst 1 ud af 10 ture ekskl. passagerer, der ikke husker hvor ofte de oplever forsinkelser/aflysninger.

4.2 Oplevelse af informationsplatforme

Langt flest (66,8%) oplever at få information via Rejseplanen, når de får information om en forsinkelse eller aflysning. Count-down standere (39,2%) og infoskærme (36,9%) er de næstmest forekommende informationskilder. Kun ganske få får informationen fra busselskabets app eller en sms fra busselskabet. Se tabel 6.

Tabel 6 - Når du får information om forsinkelser og aflysninger på dine busrejser med [selskab], inden busafgang, hvordan får du så normalt informationen?

	Procent	Antal
Højtalerudkald	4,9%	16
Infoskærme	36,9%	122
Count down-standere (nedtælling)	39,2%	130
Rejseplanen	66,8%	221
Sms fra busselskabet	3,2%	11
App fra busselskabet	8,6%	29
Andet (skriv selv)	3,3%	11
Total	100%	331

Base: passagerer, der oplever at få information i mindst 1 ud af 6 tilfælde, når der er forsinkelser og aflysninger.

Tabel 7 afspejler, at trafikselskaberne satser på forskellige informationsplatforme, når passagererne skal informeres om forsinkelser og aflysninger inden busafgangen. Det indikeres, at count-down standere er en vigtig informationskilde i særligt Movias og NT's område. Midttrafiks app er en væsentlig informationskilde for passagererne i det område. Rejseplanen er en vigtig informationskilde i alle områder.

Tabel 7 - Når du får information om forsinkelser og aflysninger på dine busrejser med [selskab], inden busafgang, hvordan får du så normalt informationen?

	Total	Movia	Fynbus	Sydtrafik	Midttrafik	NT
Højtalerudkald	4,9%	4%	0%	3%	9%	0%
Infoskærme	36,9%	39%	8%	40%	37%	45%
Count down-standere (nedtælling)	39,2%	55%	0%	20%	6%	43%
Rejseplanen	66,8%	67%	95%	57%	66%	84%
Sms fra busselskabet	3,2%	0%	0%	0%	2%	0%
App fra busselskabet	8,6%	3%	0%	0%	39%	0%
Andet (skriv selv)	3,3%	4%	2%	0%	3%	0%
Total	331	205	14	23	57	23

Base: passagerer, der oplever at få information i mindst 1 ud af 6 tilfælde, når der er forsinkelser og aflysninger.

Som det fremgår af tabel 6 og tabel 7, så oplever en del af de passagerer, der får information ved forsinkelser, at informationen kan komme på flere forskellige kanaler.

Tabel 8 og 9 viser, at cirka halvdelen af passagererne nogle gange oplever at få information på mere end en måde, og at det gør sig gældende hos alle trafikselskaberne.

Tabel 8 - Oplever du nogen gange at få information om forsinkelser og aflysninger på dine busrejser med [selskab], inden busafgang, på flere forskellige måder?

	Procent	Antal
Ja	51,6%	171
Nej	48,4%	160
Total	100%	331

Base: passagerer, der oplever at få information i mindst 1 ud af 6 tilfælde, når der er forsinkelser og aflysninger.

Tabel 9 - Oplever du nogen gange at få information om forsinkelser og aflysninger på dine busrejser med [selskab], inden busafgang, på flere forskellige måder?

	Total	Movia	Fynbus	Sydtrafik	Midttrafik	NT
Ja	51,6%	53%	38%	56%	46%	58%
Nej	48,4%	47%	62%	44%	54%	42%
Total	331	205	14	23	57	23

Base: passagerer, der oplever at få information i mindst 1 ud af 6 tilfælde, når der er forsinkelser og aflysninger.

Tabel 10 viser, at passagererne i langt de fleste tilfælde oplever, at der er overensstemmelse mellem de informationer, de modtager på de forskellige informationsplatforme. Ganske få oplever, at det sjældent eller aldrig er tilfældet.

Tabel 10 - Når du oplever at få information på flere forskellige måder om den samme aflysning eller forsinkelse med [selskab], er det så normalt den samme information du får fra de forskellige kanaler?

	Procent	Antal
Ja, altid	23,7%	41
For det meste	53,0%	91
Både og	21,8%	37
For det meste ikke	1,1%	2
Nej, aldrig	0,3%	1
Total	100%	171

Base: passagerer, der oplever at få information på flere forskellige måder, når der er forsinkelser og aflysninger.

4.3 Hvornår er en afgang forsinket?

Et væsentligt element i passagererrettighederne er rejsegarantien, hvis bussen ikke kører eller er meget forsinket. Hos trafikselskaberne er reglen normalt den, at rejsegarantien dækker udgifter til bil eller taxa, hvis bussen er mere end 20 minutter forsinket. For at passagererne kan vide, hvornår de har ret til at udnytte rejsegarantien, skal de kunne vurdere, om deres bus er tilstrækkeligt forsinket.

Passagererne i busserne bruger flere kilder til at orientere sig, når de skal vurdere, om bussen er 'tilstrækkeligt' forsinket. Se tabel 11 og tabel 12. Rejseplanen er udgangspunktet for knap 70 procent, men også fysiske køreplaner ved stoppestedet (42,6 %) eller køreplaner på nettet eller i papirformat (13,7 %) benyttes af passagererne.

Det fremgår af tabel 12, at der ikke er store forskelle i, hvordan passagererne orienterer sig hos de enkelte trafikselskaber. Den mest markante forskel er, at Midttrafik app benyttes af mange i det område, og at Rejseplanen benyttes tilsvarende mindre.

Tabel 11 - Hvad er dit udgangspunkt, når du skal vurdere om en bus er aflyst eller forsinket?

	Procent	Antal
Rejseplanen	69,4%	547
Køreplan (i papirformat eller på nettet)	13,7%	108
Køreplan ved stoppestedet	42,6%	336
App fra busselskabet	10,3%	81
Andet (skriv selv)	9,0%	71
Total	100%	788

Base: passagerer, der oplever forsinkelser og aflysninger på mindst 1 ud af 10 ture ekskl. passagerer, der ikke husker hvor ofte de oplever forsinkelser/aflysninger.

Tabel 12 - Hvad er dit udgangspunkt, når du skal vurdere om en bus er aflyst eller forsinket?

	Total	Movia	Fynbus	Sydtrafik	Midttrafik	NT
Rejseplanen	69,4%	71%	80%	88%	55%	75%
Køreplan (i papirformat eller på nettet)	13,7%	13%	28%	17%	14%	4%
Køreplan ved stoppestedet	42,6%	39%	63%	53%	41%	61%
App fra busselskabet	10,3%	3%	11%	7%	38%	0%
Andet (skriv selv)	9,0%	12%	1%	0%	3%	3%
Total	788	488	33	53	134	59

Base: passagerer, der oplever forsinkelser og aflysninger på mindst 1 ud af 10 ture ekskl. passagerer, der ikke husker hvor ofte de oplever forsinkelser/aflysninger.

Kvindlige og mandlige buspassagerer har stort set samme forbrug af informationskilder, når de skal vurdere om en afgang er forsinket.

Der er en tendens til, at de ældste passagerer i højere grad benytter køreplaner i papirformat eller på nettet som referencepunkt, og at de unge i højere grad orienterer sig via Rejseplanen. Alle aldersgrupper benytter køreplaner ved stoppestedet. Se tabel 13.

Tabel 13 - Hvad er dit udgangspunkt, når du skal vurdere om en bus er aflyst eller forsinket?

	Total	Mand	Kvinde	15-29 år	30-39 år	40-49 år	50-99 år
Rejseplanen	69,4%	74%	66%	81%	65%	62%	53%
Køreplan (i papirformat eller på nettet)	13,7%	13%	15%	10%	3%	24%	22%
Køreplan ved stoppestedet	42,6%	38%	46%	39%	48%	48%	45%
App fra busselskabet	10,3%	9%	12%	11%	13%	13%	7%
Andet (skriv selv)	9,0%	8%	10%	3%	15%	18%	13%
Total	788	338	450	396	93	80	220

Base: passagerer, der oplever forsinkelser og aflysninger på mindst 1 ud af 10 ture ekskl. passagerer, der ikke husker hvor ofte de oplever forsinkelser/aflysninger.

4.4 Automatisk information

Rejseplanen og diverse andre apps og hjemmesider tilbyder mulighed for at passagererne kan følge og få information om en bestemt rejse eller abonnere på rejseinformation på de rejser, som de foretager ofte.

Som det fremgår af tabel 14 og tabel 15 er det ikke noget, som mange passagerer benytter sig af. 87,3 procent benytter således ikke denne mulighed for at holde sig orienteret og få automatisk besked, hvis der er forsinkelser og aflysninger. De, der benytter sig af muligheden, er nogenlunde ligeligt fordelt mellem sms-beskeder og push-notifikationer.

Der er en indikation af, at lidt flere benytter sig af muligheden i Fynbus' og NT's områder.

Tabel 14 - Er du tilmeldt en sms-service/e-mail-service fra trafikelskabet eller push-notifikation fra Rejseplanen?

	Procent	Antal
Nej	87,3%	1030
Ja, sms	6,8%	81
Ja, push	5,2%	62
Ja, andet (skriv selv)	1,4%	17
Total	100%	1180

Base: passagerer, der rejser med bussen mindst en gang i kvartalet.

Tabel 15 - Er du tilmeldt en sms-service/e-mail-service fra trafikelskabet eller push-notifikation fra Rejseplanen?

	Total	Movia	Fynbus	Sydtrafik	Midttrafik	NT
Nej	87,3%	90%	74%	91%	93%	75%
Ja, sms	6,8%	6%	2%	1%	2%	16%
Ja, push	5,2%	4%	22%	2%	2%	14%
Ja, andet (skriv selv)	1,4%	1%	2%	6%	3%	0%
Total	1180	732	56	72	178	99

Base: passagerer, der rejser med bussen mindst en gang i kvartalet.

5. Om undersøgelsen

5.1 Metodebeskrivelse

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

Dataindsamlingen til denne undersøgelse er gennemført ved brug af spørgeskemaer udsendt via e-mail. Spørgeskemaerne er blevet sendt ud af Passagerpuls til Passagerpulsens eget Passagerpanel. Paneldeltagerne er rekrutteret i forbindelse med andre undersøgelser og i nogen udstrækning ved selvrekruttering. Panelet er således ikke med sikkerhed repræsentativt for alle typer passagerer i Danmark.

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

Bemærk: Webpaneler vil typisk have en lavere andel af svage ældre, af personer med lavfrekvent brug af internettet og af danskere med en anden etnisk baggrund end dansk.

Fakta

Dataindsamlingsperiode: 14. til 28. juni 2019

Målgruppe: Personer, der benytter bustransport mindst en gang i kvartalet.

Bruttostikprøve: 1.197

Frascreenet pga. manglende oplysning om busselskab: 17

Nettostikprøve: 1.180

Nettostikprøven på 1.180 besvarelser betyder, at den maksimale statistiske usikkerhed på totaler er +/- 2,8 procentpoint.

Vejning af stikprøven

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

Datarens og -kontrol

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

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

5.2 Om deltagerne i undersøgelsen

Stikprøven er, som det ofte ses ved interview i onlinepaneler, skæv i forhold til alder på deltagerne. Der er for få deltagere i de yngre aldersgrupper – særligt gruppen 15-29 år og gruppen 30-39 år. Modsat er der for mange deltagere i aldersgruppen over 50 år. Skævheden, vurderer vi dog ikke, er større end, at det er fuldt ud forsvarligt at veje datamaterialet således, at det vejede datagrundlag er i overensstemmelse med fordelingen af danskerne på køn, alder, geografi og rejsefrekvens med kollektiv transport.

Tabel 16 - Køn

	Uvejet	Vejet
Mand	40,3%	44,4%
Kvinde	59,7%	55,6%
<i>Base</i>	<i>1.197</i>	<i>1.197</i>

Tabel 17 - Alder

	Uvejet	Vejet
15-29 år	8,0%	37,1%
30-39 år	7,1%	12,0%
40-49 år	11,7%	12,5%
50+ år	73,2%	38,4%
<i>Base</i>	<i>1.197</i>	<i>1.197</i>

Tabel 18 - Region

	Uvejet	Vejet
Hovedstaden	58,8%	51,9%
Sjælland	13,6%	11,3%
Syddanmark	8,9%	11,2%
Midtjylland	15,0%	17,9%
Nordjylland	3,7%	7,7%
<i>Base</i>	<i>1.197</i>	<i>1.197</i>

Tabel 19 – Rejsefrekvens med bus

	Uvejet	Vejet
5-7 dage om ugen	16,8%	14,6%
3-4 dage om ugen	12,9%	10,4%
1-2 dage om ugen	22,4%	14,5%
1-3 dage om måneden	31,8%	32,8%
1-2 dage i kvartalet	16,0%	27,7%
<i>Base</i>	<i>1.197</i>	<i>1.197</i>

Tabel 20 – Trafikselskab

	Uvejet	Vejet
Movia	70,1%	61,1%
BAT	0,7%	0,3%
Fynbus	4,4%	4,7%
Sydtrafik	4,0%	6,0%
Midttrafik	12,9%	14,8%
Nordjyllands Trafikselskab	3,9%	8,3%
Flixbus	1,5%	1,9%
Kombardoekspresen	0,7%	1,2%
Bornholmerbussen	0,2%	0,2%
Ingen af disse (<i>Frasorteres</i>)	1,6%	1,4%
<i>Base</i>	<i>1.197</i>	<i>1.197</i>

5.3 Spørgeskema

Hvor ofte rejser du med kollektiv transport?

- 5-7 dage om ugen
- 3-4 dage om ugen
- 1-2 dage om ugen
- 1-3 dage om måneden
- 1-2 dage i kvartalet
- Sjældnere (afslut)
- Aldrig (afslut)

Hvor ofte rejser du med...?

(Med bus menes alle busser i rutekørsel. Dvs. bybusser, regionalbusser og langtursbusser, men ikke fx togbusser, flextrafik og turistbusser.)

(Svaralternativer: 5-7 dage om ugen, 3-4 dage om ugen, 1-2 dage om ugen, 1-3 dage om måneden, 1-2 dage i kvartalet, Sjældnere, Aldrig)

- Bus
- Aarhus Letbane

De følgende spørgsmål drejer sig om dine oplevelser, når der er forsinkelser og aflysninger i busdriften (i hele Danmark).

Med busser mener vi alle busser i rutekørsel. Dvs. bybusser, regionalbusser og langtursbusser, men ikke fx togbusser, flextrafik og turistbusser.

Hvilket trafikselskab bruger du normalt, når du kører med bussen?

- Movia
- BAT
- Fynbus
- Sydtrafik
- Midttrafik
- Nordjyllands Trafikselskab
- Flixbus
- Kombardoekspressen
- Bornholmerbussen
- Ingen af disse

Hvis du tænker på dine busrejser med [selskab], hvor ofte oplever du så aflysninger eller forsinkelser af bussen på 3 minutter eller mere, inden bussen skal afgå?

- Aldrig
- 1 ud af 10 ture
- 2 ud af 10 ture
- 3 ud af 10 ture
- 4 ud af 10 ture
- 5 ud af 10 ture
- 6 ud af 10 ture
- 7 ud af 10 ture
- 8 ud af 10 ture
- 9 ud af 10 ture
- 10 ud af 10 ture
- Ved ikke/husker ikke

Når du oplever forsinkelser eller aflysninger på dine busrejser med [selskab], inden busafgang, hvor ofte oplever du så at få information om forsinkelsen/aflysningen?

- Aldrig
- Ca. 1 ud af 6 gange
- Ca. 2 ud af 6 gange
- Ca. 3 ud af 6 gange
- Ca. 4 ud af 6 gange
- Ca. 5 ud af 6 gange
- Altid
- Ved ikke/husker ikke

Når du får information om forsinkelser og aflysninger på dine busrejser med [selskab], inden busafgang, hvordan får du så normalt informationen? (Gerne flere svar)

- Højtalerudkald
- Infoskærme
- Count down standere (nedtælling)
- Rejseplanen
- Sms fra busselskabet
- App fra busselskabet
- Andet (skriv selv) _____

Oplever du nogen gange at få information om forsinkelser og aflysninger på dine busrejser med [selskab], inden busafgang, på flere forskellige måder? (Fx både på rejseplanen og på en infoskærm)

- Ja
- Nej

Når du oplever at få information på flere forskellige måder om den samme aflysning eller forsinkelse med [selskab], er det så normalt den samme information du får fra de forskellige kanaler?

- Ja, altid
- For det meste
- Både og
- For det meste ikke
- Nej, aldrig

Hvad er dit udgangspunkt, når du skal vurdere om en bus er aflyst eller forsinket? (Gerne flere svar)

- Rejseplanen
- Køreplan (i papirformat eller på nettet)
- Køreplan ved stoppestedet
- App fra busselskabet
- Andet (skriv selv) _____

Er du tilmeldt en sms-service/e-mail-service fra trafikelskabet/letbaneselskabet eller push-notifikation fra Rejseplanen?

- Nej
 - Ja, sms-service/e-mail-service
 - Ja, push-notifikation fra rejseplanen
 - Ja, andet (skriv selv)
-

Her til sidst kommer nogle få spørgsmål om dig selv.

Er du...

- Mand
- Kvinde

Hvad er din alder?

I hvilket postnummerområde bor du?

Hvad er din højeste afsluttede uddannelse?

- Folkeskole
- Gymnasial uddannelse
- Kort videregående uddannelse (1-2 år)
- Mellemlang videregående uddannelse (3-4 år)
- Lang videregående uddannelse (5+ år)
- Andet, notér: _____

Tak for dine svar.

6. Om Passagerpulsen

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

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

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

Passagerpulsen startede 1. oktober 2014.

Eksempler på tidligere undersøgelser

- Passagerernes tilfredshed med og ønsker til Rejseplanen (juli 2019)
- Responstid – test af selskabernes sms-tjeneste (juli 2019)
- Fem centrale udfordringer for bedre sammenhæng i kollektiv transport (maj 2019)
- Danskernes holdning til klima- og miljøvenlig transport (marts 2019)
- Togselskabernes information ved forsinkelser (december 2018)
- Nationale Passagertilfredshedsundersøgelse (tog) (december 2018)
- Information om togselskabernes rejsetidsgarantier (november 2018)
- Passagerpulsens kundeservicepris (oktober 2018)
- Passagerernes ønsker til kundeservice (oktober 2018)
- Unge og kollektiv transport (september 2018)
- Driftsforstyrrelser og årsager i Metroen (august 2018)
- Ansvar for og årsager til togforsinkelser (august 2018)
- Ældre passagerers ønsker og behov for faciliteter ved stationer og i tog/metro, juli 2018
- Ældre passagerers ønsker og behov for faciliteter ved busstoppesteder og i busser, juli 2018
- Passagerernes oplevelser med sporarbejder på rejsen (juni 2018)
- Udviklingen i togpassagerers tilfredshed i Danmark og UK (juni 2018)

Du kan se endnu flere af de undersøgelser, vi har lavet på vores hjemmeside passagerpulsen.taenk.dk/undersogelser

Redaktion

Ansvarshavende redaktør: Afdelingschef Laura Kirch Kirkegaard
 Analyseansvarlig: Lars Wiinblad
 Analysemedarbejder: Anders Albrechtsen
 Politisk medarbejder: Rasmus Markussen
 Kommunikationsrådgiver: Astrid Grunert Rantorp

Foto: Getty Images

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

