



Togselskabernes information ved forsinkelser

December 2018

Forbrugerrådet
Tænk
Passagerpuls

Indhold

1. Forord.....	3
2. Resumé og anbefalinger.....	4
3. Baggrund og formål.....	6
EU's jernbanepassagerrettighedsforordning.....	7
Arriva	7
Banedanmark	8
DSB	9
Nordjyske Jernbaner.....	10
Lokaltog	10
4. Metode	14
5. Resultater	15
6.1 Oplever passagererne at få information ved forsinkelser?.....	15
6.2 Information på stationen.....	18
6.4 Tilfredshed med informationen	24
6.5 Om forsinkelser og deres konsekvenser	25
6.5 Passagerernes ønsker og behov for information ved forsinkelser	26
7. Om undersøgelsen	30
7.1 Spørgeskema til NPT (relevante spørgsmål).....	31
7.2 Uddrag af spørgeskema til agentundersøgelsen.....	32
8. Om Passagerpuls.....	33

1. Forord

Kære læser

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

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

Retten til information er formuleret i EU's forordning om jernbanepassagerrettigheder. Her står, at du som passager har ret til at få information om forsinkelser og eventuelle årsager både før og under rejsen.

I Danmark er selskaberne altså forpligtet til at give passagererne den nødvendige information om togtrafikken ved driftsforstyrrelser, og konkrete retningslinjer er skrevet ind i selskabernes servicestandarder.

Derfor undrede det os, at vores undersøgelse fra 2016 viste, at 30 procent af de passagerer, som havde oplevet forsinkelser, ikke oplevede at få den fornødne information.

For Passagerpulsens hos Forbrugerrådet Tænk er det vigtigt, at passagererne får den information, som de har krav på, så man kan få hverdagen til at hænge sammen og kan træffe sine valg på et oplyst grundlag.

Vi har derfor gentaget undersøgelsen fra 2016 for at afdække om aktørerne, som er ansvarlige for danskernes togtrafik, er blevet bedre til at leve op til EU's forordninger og deres egne retningslinjer for, hvornår og hvordan passagererne skal have information om forsinkelser.

Rapportens resultater viser, at der stadig 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 ved forsinkelser, som de har ret til, og behov for.

God læselyst!

2. Resumé og anbefalinger

Resumé:

- 26 procent af de forsinkede passagerer oplevede i 2018 ikke at få information om forsinkelsen. Det er lidt færre end i 2016, hvor tallet var 30 procent.
- Mindst 35 procent af passagererne oplever ikke at få information på stationen eller i toget, selv om der er tale om forsinkelser på mellem 3 og 5 minutter. Ved forsinkelser på over 30 minutter er der cirka 16 procent af passagererne, der oplever ikke at få information. Dette er en mindre forbedring i forhold til 2016.
- Flest forsinkede passagerer oplever at få information hos DSB Fjern- og Regionaltog, færrest hos Nordjyske Jernbaner.
- 53 procent af de passagerer, der får information på stationen, oplever først at få informationen *på* eller *efter* det planlagte afgangstidspunkt. Dette er samme niveau som 2016, dog med en større andel, der først oplever at få information *efter* det planlagte afgangstidspunkt.
- En tredjedel af de passagerer, der modtager information om forsinkelsen på flere forskellige måder på stationen, oplever, at informationen er forskellig på de forskellige platforme.
- Mindre end hver 5. passageragent, der er blevet forsinket 15 minutter eller mere, oplever at få information om alternative rejseruter.
- Over 50 procent af de passageragenter, der oplever forsinkelser *efter* påstigning af toget, oplever ikke at få information om forsinkelsen i toget.
- 47 procent af de forsinkede passagerer, der har modtaget information, er tilfredse med den information, de modtager. 21 procent er utilfredse.

Passagerpulsens anbefalinger

Selvom der er sket mindre forbedringer i passagerernes oplevelse af at få information fra togselskaberne, er der stadig alt for mange, der oplever ikke at få information. Der er også stadig en stor andel af passagererne, der ikke er tilfredse med den information, de får.

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

Passagerpulsens er vidende om, at togselskaberne og Banedanmark, blandt andet i Den Fælles Trafikinformation, løbende arbejder for at forbedre informationsniveauet til passagererne. Vi har således kendskab til flere

eksempler på dette arbejde, for eksempel i forhold til nye digitale services, hastigheden af informationen, ensartethed på tværs af kanaler og rådgivning til passagererne.

Information ved forsinkelser bør fortsat være et fokusområde for både togselskaber, myndigheder og politikere.

Passagerpulsens anbefaler at:

- At selskaberne øger fokus på at leve op til deres egne og EU's jernbanepassagerrettighedsforordnings retningslinjer, så passagererne altid får information ved aflysninger og forsinkelser før og under deres rejse, såvel på stationerne og i toget.
- At der som minimum gives information på de platforme, der er tilgængelige for alle passagerer, det vil sige, skærmene på stationerne og i toget. Derudover bør mulighederne for liveinformation og information til passagererne allerede inden de kommer til stationen udvikles. Det gælder for eksempel information via apps, pushbeskeder og sms. Der bør desuden informeres endnu mere om de eksisterende løsninger, der findes via eksempelvis Rejseplanen.
- At passagererne altid får information om alternative rejseruter, hvis der er tale om længerevarende forsinkelser. Denne information bør både gives via Rejseplanen og kanaler, som passagerer uden smartphone har adgang til, for eksempel højttalerudkald, skærme eller henvisning til telefonisk kundeservice.
- At det sikres, at der er personale, der kan supplere de automatiske informationskanaler i tilfælde af større nedbrud i driften, eller i tilfælde af, at der sker fejl i de automatiske informationskanaler.
- At det sikres, at informationen er enslydende og koordineret på tværs af de forskellige informationskanaler, transportformer og selskaber.
- At der arbejdes med bedre informationsløsninger på de små stationer/trinbrædder, hvor der ikke er de samme tekniske faciliteter som på de store stationer. Undersøgelsen viser, at det er på de små privatbaner, at færrest passagerer oplever at få information, og at det er her, at tilfredsheden med den information, der gives, er lavest.
- At togselskaberne og Banedanmark styrker indsatsen for at øge kvaliteten af den information der gives på de eksisterende platforme, så passagerne oplever den som troværdig, ærlig, klar og handlingsorienteret. Passagerpulsens og Wilkes to rapporter om passagerernes ønsker og behov til information ved akutte forsinkelser og aflysninger, peger på en række potentialer for mere modtagerorienteret information på højttalere og skærme, der kan skabe større tilfredshed.
- At Jernbanenævnet eller en anden uvildig instans løbende kontrollerer, at selskaberne lever op til deres informationsforpligtelser.

3. Baggrund og formål

Togselskabernes evne til at håndtere og informere om driftsforstyrrelser har den største indflydelse på passagerernes tilfredshed med deres rejse. Det viser undersøgelser foretaget af Transport Focus i England.¹

Fra Banedanmarks statistik ved vi, at 22 procent af passagererne blev forsinket på fjernbanen i perioden januar-august 2018, hvilket svarer til godt 10 millioner passagerer. Det samme oplevede 4 procent af passagererne på S-banen, hvilket svarer til godt 3 millioner forsinkede passagerer. Hertil kommer forsinkelser på Metroen og lokalbanerne. Med cirka 270 millioner tog-/metropassagerer årligt rammer forsinkelserne altså flere millioner rejsende hver eneste måned.

Fra Passagerpulsens Nationale Passagertilfredshedsundersøgelse fra vinteren 2017/18 ved vi desuden, at 25 procent af de passagerer, der oplevede en forsinkelse på 3 minutter eller derover ikke oplevede at få information om forsinkelsen, og at 22 procent af dem, der fik information, var utilfredse med den information, de fik.

En undersøgelse fra Øresundsinstituttet, om effekten af grænse- og ID-kontrollen mellem Danmark og Sverige, viser desuden, at cirka 70 procent af pendlerne bliver påvirket af ikke at vide, hvornår de er fremme, og 64 procent påvirkes af øget stress.²

Passagerpulsens hos Forbrugerrådet Tænk finder det derfor relevant at undersøge, hvordan togselskaberne informerer om forsinkelser, fordi det har stor indflydelse på mange passagerers rejse og oplevelserne undervejs.

Formålet med Passagerpulsens undersøgelse er at afdække, i hvilket omfang passagererne oplever at blive informeret, når der er aflysninger og forsinkelser. Det vil sige, om selskaberne lever op til EU Kommissionens og egne retningslinjer for, hvornår og hvordan passagererne skal have information, hvis der er aflysninger eller forsinkelser på over 3 minutter.

Undersøgelsens primære formål har været de informationskanaler, der når ud til flest mulige passagerer, når de rejser med tog i Danmark. Dvs. informationsskærme og højtalerudkald, på stationer og i togene. Vi er bevidste om, at der er en lang række andre informationskanaler for eksempel hjemmesider, apps, sms-services, sociale medier mv. Men fælles for alle disse er, at passageren enten skal søge information om rejsen aktivt eller være tilmeldt en service, der sikrer, at man får informationen. Disse informationskanaler når derfor ikke alle passagerer, og kan derfor ikke sikre, at *alle* får besked, når der er forsinkelser og aflysninger.

Vi har alene undersøgt, om passagererne oplever at blive informeret, men ikke gået nærmere ind i kvaliteten af informationen (for eksempel sprogbrug) – ud over at vi har spurgt passagererne om deres tilfredshed med den information, de har fået.

Undersøgelsen skal således ikke afdække, om selskaberne lever op til eventuelle interne ansvarsfordelinger, om selskabernes procedurer er fornuftige eller om de systemer, selskaberne har til deres rådighed, er tilstrækkelige. På baggrund af de resultater, der fremkommer i undersøgelsen, kan vi dog gøre nogle antagelser, som vi kommenterer.

Vi interesserer os alene for, om passagererne oplever at få den information, de har brug for og krav på. I den forbindelse er vi bevidste om, at der i nogle tilfælde kan være givet information, men at den ikke er blevet modtaget af

¹ Train Passenger Satisfaction, 2013.

² Ny Hverdag for Pendlere over Øresund, Øresundsinstituttet, juni 2016.

passageren, for eksempel fordi vedkommende ikke har hørt et højtalerudkald pga. støj eller lignende. Det betyder, at undersøgelsens resultater primært giver en indikation af, hvor *godt* passagererne føler sig informeret, men *ikke* hvor *ofte* selskaberne stiller information til rådighed.

I 2017 fik Passagerpuls'en gennemført en undersøgelse af, hvordan togpassagererne ønsker at blive informeret, hvis de oplever aflysninger eller forsinkelser³. Resultaterne fra denne undersøgelse anvender vi i vore anbefalinger i denne rapport.

Passagerpuls'en er vidende om, at togselskaberne og Banedanmark tillægger passagerinformation stor betydning og følger op på overholdelsen af ovennævnte servicestandarder på forskellig vis. Vi håber, at selskaberne vil bruge denne rapport som et redskab til at styrke indsatsen yderligere, og vi vil gå i dialog med selskaberne om dette.

EU's jernbanepassagerrettighedsforordning

Passagerernes ret til information er beskrevet i EU's jernbanepassagerrettighedsforordning fra 2007.⁴ Forordningen fastlægger de overordnede retningslinjer for, hvilke oplysninger infrastrukturejeren og operatøren skal give passagererne før og under rejsen.

Før rejsen skal de oplyse om køreplaner og den hurtigste rejse, samt om eventuelle årsager til forsinkelser eller aflysninger.

Under rejsen skal de give oplysninger om eventuelle forsinkelser.

I forordningen er der ikke fastsat retningslinjer for, hvordan og på hvilken måde informationen skal gives til passagererne. Forordningen fastsætter desuden, at operatøren og infrastrukturejeren skal udarbejde servicestandarder på en række områder, herunder service-standarder for togenes punktlighed, aflyste tog og procedurer for trafik-forstyrrelser. Servicestandarderne skal være en del af et kvalitetssikrings-system, og infrastrukturejeren og operatøren skal overvåge deres eget præstationsniveau på grundlag af standarderne. Selskaberne er forpligtet til at offentliggøre en rapport om deres servicekvalitetsniveau hvert år sammen med deres årsberetning.

Passagerpuls'en tolker forordningen som, at selskaberne har et fælles ansvar, hvor infrastrukturejeren og operatøren eventuelt kan lave en aftale om ansvarsfordelingen.

I Danmark er det således et fælles ansvar mellem Banedanmark og togoperatørerne, at passagererne får den nødvendige information om togtrafikken ved driftsforstyrrelser på de strækninger, som Banedanmark er ansvarlig for. På øvrige strækninger (det vil sige, på lokalbanerne og i metróen), er det selskaberne selv, der er ansvarlige for passagerinformationen. Nedenfor er beskrevet, hvordan det er fastsat i forhold til jernbaneselskabernes kontrakter og deres servicestandarder.

Arriva

I Arrivas kontrakt med Transportministeriet bliver Banedanmarks forpligtelser over for Arriva nævnt flere gange (hvilket ikke er tilfældet i DSB's kontrakt). Ifølge kontrakten⁵ er Arriva sammen med Banedanmark

³ <https://passagerpuls'en.taenk.dk/vidensbanken/undersogelse-saadan-vil-passagerer-helst-have-information-ved-forsinkelser>

⁴ <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2007:315:0014:0041:DA:PDF>

⁵ Operatørkontrakt mellem Arriva og Banedanmark. (2009)

forpligtet til at give fyldestgørende information til passagererne. Informationen skal omhandle den aktuelle trafiksituation og relevante alternativer. Den skal være til rådighed på stationer, hjemmeside og telefonservice, formidlet i et letforståeligt sprog uden tekniske termer.

Arriva arbejder med følgende interne servicestandarder⁶:

Højtalerudkald i toget:

- 1. udkald skal ske straks efter, at toget gør uventet stop.
- 2. udkald skal ske igen efter yderligere 2 minutter.
- Derefter skal personalet give information med cirka 5 minutters mellemrum. Tidligere, hvis der er nyt i sagen.
- Opfølgning sker ved intern stikprøvekontrol.

Generelt:

- Information om forsinkelser og aflysninger skal kommunikeres hurtigt efter opnået kendskab til hændelsen.
- Ved forsinkelser mellem 10 og 20 minutter får passagererne også trafikinfo via sms og mail.
- Ved forsinkelser på mere end 20 minutter eller generelle forsinkelser får passagererne også trafikinfo via sms, mail og Arrivas hjemmeside.
- Ved aflysninger får passagererne altid information via sms, mail og Arrivas hjemmeside.
- Arriva foretager dagligt opfølgning på alle uregelmæssigheder.

Banedanmark

Den Fælles Trafikinformation har offentliggjort ”Banedanmarks servicestandarder for information i højtalere og på skærme på stationer”⁷. Disse gælder på den statslige jernbane, hvor DSB, Arriva og Nordjyske Jernbaner er operatører.

For information på skærmene på stationerne gælder følgende servicestandarder:

- Ved normalsituationer og planlagte ændringer vises kommende afgang og bundtekster om sporarbejder på skærmen
- Ved mindre hændelser vises de kommende afgang og akutte ændringer, samt bundtekster om akutte ændringer på skærmen
- Ved større hændelser vises det, der kører (ikke aflysninger) og bundtekster om akutte ændringer på skærmen

For højtalerudkald på stationerne gælder følgende servicestandarder:

- Ved normalsituationer og planlagte ændringer laves der automatiske udkald om ændringerne, manuelle udkald med rådgivning til alle ændringer og planlagte udkald om sporarbejder, der er i gang i højtalerne
- Ved mindre hændelser laves der automatiske udkald om ændringer, generelle bånd med rådgivning til ændringer, manuelle udkald med rådgivning til alle ændringer og manuelle udkald med rådgivning om det, der kører i højtalerne. Planlagte udkald om sporarbejder, der er i gang afspilles ikke i højtalerne

⁶ Kilde: Arriva Tog

⁷ Kilde: Banedanmarks servicestandard for information i højtalere og på skærme på stationer. De Fælles Trafikinformation Version 1, oktober 2018 <https://www.dsb.dk/globalassets/om-dsb/rapporter/servicestandard-for-trafikinfo/servicestandard-for-hojttalere-og-skarme-pa-station-1-okt-2018.pdf>

- Ved større hændelser laves der generelle bånd med rådgivning til ændringer og manuelle udkald med rådgivning om det, der kører i højtalerne. Automatiske udkald om ændringer og planlagte udkald om sporarbejder, der er i gang afspilles ikke i højtalerne

For højtalerudkald på stationerne gælder der følgende standar for, hvad der kommunikeres ved akutte ændringer:

- Ved forsinkelser laves der automatiske udkald 3 minutter før planlagt afgang, automatiske udkald og manuelle udkald ved planlagt afgang, automatiske udkald hvert 5. minut indtil ny afgang og manuel udkald ved ny viden eller yderligere forsinkelse. Informationen skal fokusere på hvornår toget kommer, hvad næste tog er og anbefalinger til anden transport.
- Ved aflysninger laves der automatiske udkald om ændringer 3 minutter før planlagt afgang, manuelle udkald 2 minutter før planlagt afgang og ved planlagt afgang. Informationen skal fokusere på hvad næste tog er, anbefalinger til anden transport og ekstra- og bortfaldende standsninger
- Når et tog holder stille på stationen skal der hurtigst muligt foretages et manuelt udkald, endnu et udkald, når der er ny viden og et sidste udkald, når den nye afgangstid er kendt. Informationen skal fokusere på, hvornår toget kommer, hvad næste tog er og anbefalinger til anden transport.
- Ved sporændringer skal der laves automatiske udkald om ændringer 7 minutter før planlagt afgang og igen 3 minutter før planlagt afgang og efterfølgende hurtigst muligt et manuelt udkald. Informationen skal fokusere på det nye spor.

DSB

Ifølge DSB's kontrakt med Transportministeriet fra 2014 er DSB forpligtet til at give fyldestgørende information til passagererne ved forsinkelser. Fyldestgørende information er som minimum at opdatere togtider og annoncere på berørte stationer, hjemmeside, mobil eller app. DSB forpligter sig til at give denne information både før og under rejsen. Desuden forpligter DSB sig til at blive målt på blandt andet serviceniveauet og information i toget.

DSB har udarbejdet interne servicestandarder⁸ i forhold til højtalerudkald i togene ved driftsforstyrrelser:

- I forbindelse med driftsforstyrrelser i Fjern- og regionaltog skal personalet foretage et udkald inden for 1 minut efter forstyrrelsen, uanset om årsagen til fejlen og prognosen for forstyrrelsen er ukendt eller ej. Herefter skal passagererne have information hvert 3. minut, indtil prognosen er givet, og derefter hvert kvarter.
- For S-tog gælder, at ved forsinkelser skal der gives besked via højtaler 3 og 1 minut før planlagt afgang samt ved planlagt afgang, derefter hvert 2. minut indtil toget ankommer til stationen. Ved aflysninger bliver der 30 minutter før planlagt afgang givet informationer hvert 5 minut. 3 og 1 minut før planlagt afgang og ved selve planlagte afgangstidspunkt gives der ligeledes information via højtalerudkald. Der skal desuden ved aflysninger gives information via tekstbeskeder 23 minutter før planlagt ankomst til station.

Når personalet informerer ved højtalerudkald, skal de fokusere på årsagen til problemerne, konsekvenserne for passagererne, samt give alternativer ved at henvise til andre toge, busser eller lignende. Den afgivne information skal

⁸ <http://www.dsb.dk/om-dsb/virksomheden/rapporter-og-regnskab/servicestandarder-for-trafikinformation/> (2016)

være klar og nem at forstå for passageren og formidlet i et letforståeligt sprog uden fagtermer⁹.

DSB udgiver en kvalitetsrapport hvert år, hvor de følger op på de EU forpligtede servicestandarder. Rapporten kan læses på DSB's hjemmeside.¹⁰

Nordjyske Jernbaner

Af Nordjyske Jernbaners servicekvalitetsstandarder¹¹ fremgår:

- Køreplanerne er så vidt muligt tilgængelige 3 uger før et ordinært køreplansskifte. Ved sporarbejde og lignende midlertidige ændringer vil de nye køreplaner så vidt muligt være tilgængelige 1 uge før, at ændringen træder i kraft.
- Ved køreplansændringer vil der blive informeret på NordjyllandsTrafikselskab.dk og på informationsskærme i toget. Ved pludseligt opståede ændringer orienteres på standsningssteder via skærme og/eller højtalerudkald.
- Under rejsen annonceres næste standsningssted vis informationsskærme og højtalerinformation.
- I forhold til normalkøreplanen kan der forekomme planlagte ændringer, der annonceres via informationstavler i tog, opslag på stationer, NordjyllandsTrafikselskab.dk, NJ.dk og så vidt muligt Rejseplanen.
- Ved akut opståede ændringer i trafikafviklingen annonceres dette ved højtaler udkald i toget, information på hjemmesiderne NJ.dk og NordjyllandsTrafikselskab.dk og evt. trafikradioen, hvis det er relevant.
- I tilfælde, hvor planlagte ændringer gør, at normalkøreplanen ikke kan gennemføres helt eller delvist udarbejdes særkøreplaner hvoraf ændringer og evt. erstatningsbefordring fremgår. Sådanne ændringer planlægges så vidt muligt til udførelse i perioder, hvor det generer vores passagerer mindst muligt.

Lokaltog

Af Lokaltogs Servicekvalitetsstandarder fra 2017¹² fremgår:

- Lokaltog offentliggør køreplaner på www.lokaltog.dk og oplyser om løbende køreplansændringer på Lokaltogs hjemmeside samt på www.rejseplanen.dk og dinooffentligetransport.dk. Det er en servicekvalitetsstandard hos Lokaltog, at den nye standardkøreplan offentliggøres 30 dage før ikrafttræden, imens særkøreplaner og midlertidige køreplaner offentliggøres 7 dage før. Ved pludseligt opståede arbejder samt uforudsete afvigelser, orienteres der via højtalerudkald samt på hjemmesiden (hvis relevant).
- Ved planlagte ændringer i togdriften i forhold til normalkøreplanen annonceres dette både på Lokaltogs hjemmeside, dinooffentligetransport.dk samt på de enkelte stationer ved opslag eller på skærme. DR's trafikradio informeres ligeledes, ligesom ændringer fremkommer ved søgning på www.rejseplanen.dk. Hvis relevant annonceres det ligeledes ved højtalerudkald på stationerne.
- Ved akut opståede ændringer i trafikafviklingen annonceres dette via højtalerudkald på stationerne samt skærme på de stationer, hvor sådanne forefindes og i tog med skærme, hvor disse forefindes samt ved information til DR's trafikradio (hvis relevant).

⁹ Servicestandard for højtalerudkald i tog. (Udleveret til Passagerpuls i 2016)

¹⁰ <http://www.dsb.dk/om-dsb/virksomheden/rapporter-og-regnskab/servicekvalitetsrapporter/>

¹¹ <https://nj.dk/information/servicekvalitetsstandarder/>

¹² <https://www.lokaltog.dk/media/1163/servicekvalitetsstandarder-2017-20.pdf>

Metro

Metro Service har i deres kontrakt med Metroselskabet følgende standarder for information ved forsinkelser og aflysninger¹³:

80 procent af passagererne skal være tilfredse med muligheden for at få fyldestgørende information på stationer og i tog.

Ved driftsforstyrrelser skal Metro Service give information via højtalerudkald på stationer, i toget og via perrondisplays.

Informationen skal omhandle årsagen til forstyrrelsen, forventet varighed, forventet forøgelse af rejsetiden, alternative rejseruter, samt information om metrobusser hvis disse er indsat.

Konkrete informationskrav:

- Hvis et tog, der kører fra Vanløse mod Christianshavn, skifter destination (endestation), skal der være højtalerudkald i tog i så god tid, at passagererne kan nå at stige af toget på Christianshavn.
- Hvis et tog skal skifte retning inden endestationen, skal der være højtalerudkald i toget i så god tid, at passagererne kan nå at stige af toget, inden det skifter retning.
- Når et ikke-planlagt togstop opstår, skal der være højtalerudkald i toget senest 3 minutter efter, at toget er stoppet.
- Metro Service skal besvare alarm- og info-opkald fra opkaldspunkter på stationer og i tog. Ved en driftsforstyrrelse skal alarmopkaldet besvares inden for 2 minutter.

Ved driftsforstyrrelser på minimum 30 minutter skal Metro Service informere Trafikradio om hændelsen. De giver detaljer om driftsforstyrrelsen på m.dk.

Når der opstår en afvigelse fra den normale drift, skal m.dk opdateres umiddelbart efter afvigelsen. Opdateringen skal foregå senest 5 minutter efter, at ændringen opstår.

Passagererne skal have information om planlagte ændringer i driften på hjemmesiden 14 dage før ændringen og via 'station notice boards' 3 dage før.

I praksis benytter Metro Service også andre kanaler, når de informerer passagererne ved driftsforstyrrelser. Det er for eksempel via web, app, Rejseplanen, Twitter, lokale stewardsudkald, infoskærme og snart reklameskærme.

Metro Service har også interne retningslinjer, der blandt andet går ud på, at personalet skal give information via størstedelen af kanalerne senest 5 minutter efter, at en forstyrrelse er indtruffet.

Passagerpulsen noterer sig, at den generelle standard for selskaber og operatør ser ud til at være, at passagererne skal have information på stationerne ved aflysninger og forsinkelser på 3 minutter eller mere. Informationen skal gives inden det forventede afgangstidspunkt.

Af hensyn til overskueligheden har vi sat standarderne ind i nedenstående oversigt.

¹³ Kilde: Metroselskabet

Tabel 1 – Standarder og ansvar for information ved aflysninger og forsinkelser

Selskab	Før rejsen (på stationen)		Under rejsen (i toget)	
	Standard/regel	Ansvarlig	Standard/regel	Ansvarlig
Arriva Tog	Opdatere togtider og annoncere på berørte stationer, hjemmeside og mobil/app.	Arriva	Højtalerudkald:	Arriva Togs togpersonale
	Forsinkelser over 3 min.: Information på skærmene	BaneDK	1. udkald straks efter uventet stop	
	Forsinkelser over 3 min.: Højtalerudkald. Første gang 3 min. før planlagt afgang	BaneDK	2. udkald efter yderligere 2 min. Herefter information med ca. 5 min. mellemrum	
DSB Fjern- og regionaltog	Opdatere togtider og annoncere på berørte stationer, hjemmeside og mobil/app.	DSB	Højtalerudkald indenfor 1 minut efter forstyrrelsen	DSB's togpersonale
	Forsinkelser over 3 min.: Information på skærmene	BaneDK		
	Forsinkelser over 3 min.: Højtalerudkald. Første gang 3 min. før planlagt afgang	BaneDK		
DSB S-tog	Opdatere togtider og annoncere på berørte stationer, hjemmeside og mobil/app.	DSB	Højtalerudkald indenfor 30 sekunder efter forstyrrelsen	DSB's togpersonale
	Forsinkelser over 3 min.: Information på skærmene	DSB		
	Forsinkelser over 3 min.: Højtalerudkald. Første gang 3 min. før planlagt afgang	DSB		
Lokaltog	Ved akut opståede ændringer i trafikafviklingen annonceres dette via højtalerudkald på stationerne, samt ved information til DR's trafikradio.	Lokaltog	Det fremgår ikke af Lokaltogs servicekvalitetsstandard	Lokaltogs personale
Metro	Ved driftsforstyrrelser gives information ved højtalerudkald og perrondisplays, samt øvrige kanaler som hjemmeside, app og Twitter.	Metro Service	Ved driftsforstyrrelser gives information ved højtalerudkald - senest 3 min. efter toget er stoppet. Information gives også via kanaler som hjemmeside, app og Twitter	Metro Service
Nordjyske Jernbaner <i>Frederikshavn og Skørping (statsejet strækning)</i>	Ved akutte ændringer i trafikken gives information på hjemmesiderne nj.dk og nordjyllandstrafikselskab.dk samt evt. trafikradioen	Nordjyske Jernbaner	Ved akut opståede ændringer i trafikafviklingen annonceres dette ved højtaler udkald i toget.	Nordjyske Jernbaner
	Forsinkelser over 3 min.: Information på skærmene	BaneDK		
	Forsinkelser over 3 min.: Højtalerudkald. Første gang 3 min. før planlagt afgang	BaneDK		

Passagerpulsen konkluderer, med udgangspunkt i EU Kommissionens og selskabernes egne retningslinjer, at passagererne skal have information, når der opstår forsinkelser.

Jf. selskabernes retningslinjer skal dette som minimum ske, hvis forsinkelsen er på 3 minutter eller mere. Dette er samme tidsgrænse, der oftest er gældende for, hvornår et tog regnes for at være forsinket. Når det gælder Arriva og DSB skal der informeres i toget senest 1 minut efter en hændelse.

Passagererne skal have informationen før og under rejsen på blandt andet informationsskærme og ved højtalerudkald på stationer samt i togene.

4. Metode

En af udfordringerne ved at gennemføre en undersøgelse af, i hvilket omfang togselskaberne informerer passagererne, når/hvis der opstår uregelmæssigheder i driften, er, at man er nødt til at være til stede på det rigtige tidspunkt og på det rigtige sted for at observere uregelmæssigheden. Samtidig er der også et krav om indsamling af tilstrækkeligt mange besvarelser fra passagerer/observationer, for at vi kan konkludere noget på baggrund af resultaterne.

Vi har derfor valgt at lade denne rapport basere på resultaterne af 2 forskellige undersøgelser:

1. Resultaterne fra Passagerpulsens Nationale Passagertilfredshedsundersøgelser (NPT) for togpassagerer fra 2016 til 2018. NPT er gennemført med brug af papirspørgeskemaer, hvor ikke alle passagerer besvarer samtlige spørgsmål. Baserne for de enkelte spørgsmål kan derfor variere.

NPT er baseret på over 110.000 besvarelser fra togpassagerer hos DSB Fjern- og regionaltog, DSB S-tog, Arriva Tog, Metroen, Nordjyske Jernbaner, Lokaltog og Midtjyske Jernbaner. I perioden oktober 2016 til september 2018 oplevede 10.818 (14 %) af 77.465 passagerer en aflysning eller forsinkelse på minimum 3 minutter på deres togrejse¹⁴.

NPT er en bredt dækkende undersøgelse, der giver en sikker vurdering af passagerernes oplevelser, og gør det muligt for os at kvantificere omfanget af information med stor sikkerhed – i visse tilfælde også på selskabs- og strækningsniveau.

NPT-rapporten indeholder flere spørgsmål om passagerinformation. I denne rapport har vi fokuseret på information ved forsinkelser, og vi refererer derfor kun til resultater fra de spørgsmål, der drejer sig om passagerernes oplevelser ved forsinkelser.

2. Resultaterne af en agentundersøgelse foretaget af Passagerpuls i oktober – november 2018.

Passagerpulsens passageragenter er blevet bedt om at foretage observationer og indrapportere disse, hver gang de har oplevet en aflysning eller forsinkelse på mindst 3 minutter på deres daglige rejse. Observationerne er således ikke planlagt ud fra en forhåndsviden om, hvor vi forventer, at forsinkelser kan opstå. Der er indrapporteret om 390 tilfælde af aflysninger eller forsinkelser på mindst 3 minutter, og hvilken information, der blev givet i disse tilfælde.

183 af observationerne kommer fra rejser med DSB Fjern- og regionaltog, 128 fra rejser med S-tog, 17 fra rejser med Arriva Tog, 21 rejser med metroen og 41 fra rejser med andre togselskaber. Fordelingen beror udelukkende på, hvor passageragenterne normalt rejser. Det er derfor ikke nødvendigvis et udtryk for, hvor og hvor ofte forsinkelser opstår. Ej heller er det et ønske fra Passagerpuls om særligt at vurdere enkelte selskaber.

Passagerpuls har anvendt resultater fra de to undersøgelser i denne rapport, da de resultatmæssigt understøtter hinanden. Dels er der stort sammenfald mellem undersøgelsernes resultater, på trods af de forskellige metoder, og dels bliver de mere overordnede resultater fra NPT understøttet og udbygget med agentundersøgelsens mere detaljerede observationer.

¹⁴ Denne information fremgår ikke af NPT rapporten, men kan beregnes ved adgang til rådata fra undersøgelsen.

5. Resultater

I det følgende gennemgår vi resultaterne fra de to undersøgelser (NPT og Agentundersøgelsen) og refererer til, hvor resultaterne kommer fra. Hver tabel eller figur henviser til datakilden.

Forskelle i undersøgelsesresultaterne skyldes dels de forskellige dataindsamlingsmetoder og dels, at data fra agentundersøgelsen ikke kan vejes, så de er repræsentative for togselskaber, afgang mv. Trods dette oplever vi, at resultaterne fra de to undersøgelser understøtter og supplerer hinanden, som tidligere beskrevet.

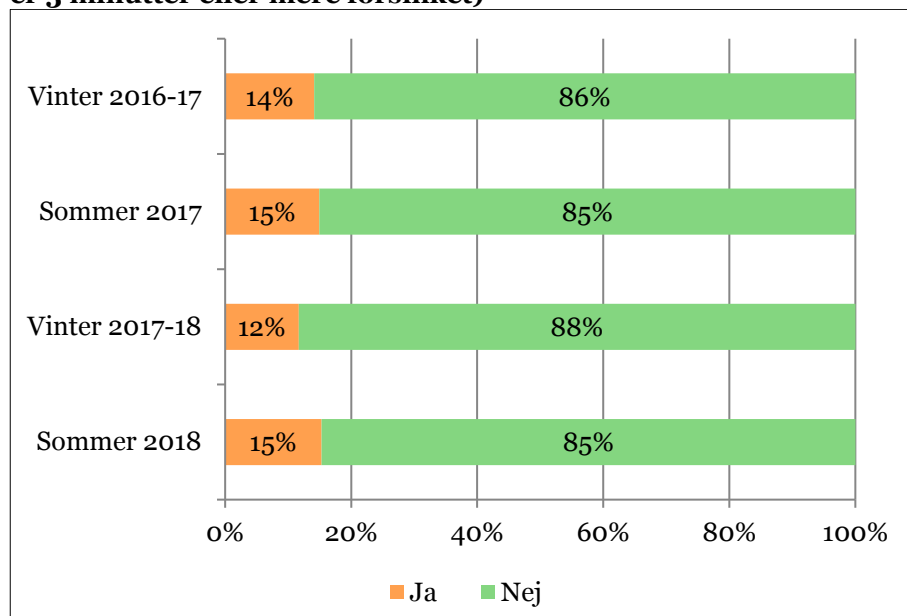
Vi har valgt at opbygge gennemgangen 'kronologisk', så vi først ser på, om de forsinkede passagerer oplever at få information (afsnit 6.1). Derefter ser vi på, hvordan informationen bliver givet på stationen (afsnit 6.2), i toget (afsnit 6.3), og hvor tilfredse passagererne er med den information, de får (afsnit 6.4).

Endelig ser vi på, hvor mange passagerer der bliver forsinket, hvor meget de bliver forsinket og hvilket konsekvenser det har (afsnit 6.5).

6.1 Oplever passagererne at få information ved forsinkelser?

Ud af 77.465 passagerer, der deltog i NPT fra oktober 2016 til september 2018, har 10.818 (14 % af passagererne) oplevet en forsinkelse på mindst 3 minutter på deres togrejse. Forsinkelsen kan være opstået inden påstigningen af toget eller undervejs. Som det fremgår af figur 1 oplever lidt flere forsinkelser om sommeren end om vinteren.

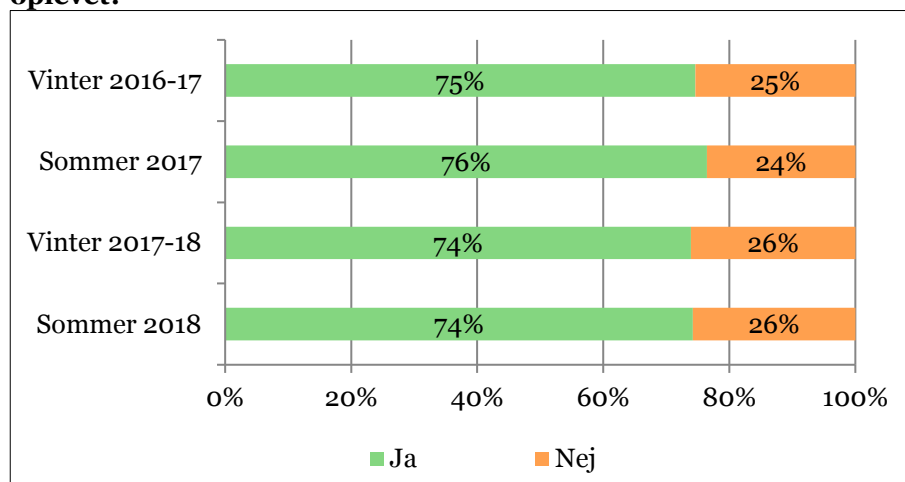
Figur 1 - Er du blevet forsinket på din rejse med dette tog? (Toget er 3 minutter eller mere forsinket)



Kilde: NPT (cirka 19.000 besvarelser pr. periode)

Af de 10.818 passagerer, der har oplevet en forsinkelse på 3 minutter eller mere, har 24-26 procent oplevet, at de ikke får information om forsinkelsen. I vinteren 2015/16 var det cirka 30 procent, så der har været en lille forbedring, men som det fremgår af figur 2 er niveauet i 2018 lidt dårligere end i 2017.

Figur 2 - Er der blevet givet information om forsinkelsen, du har oplevet?



Kilde: NPT (cirka 2.500 besvarelser per periode)

Som det fremgår af tabel 2, er der relativt flest passagerer, som oplever ikke at få information ved forsinkelser på 3-10 minutter, men selv ved længerevarende forsinkelser er der en stor del af passagererne, der ikke oplever at få information.

Tabel 2 - Er der blevet givet information om forsinkelsen, du har oplevet? (Krydset med forsinkelsen i minutter ved ankomststationen)

Forsinkelsens varighed (minutter)	3-5	6-10	11-15	16-20	21-30	30+	Total
Andel, der ikke fik information	35%	21%	12%	12%	10%	16%	22%
Antal besvarelser	1.221	1.353	487	409	363	329	4.162

Kilde: NPT (oktober 2017 – september 2018)

Af tabel 3 fremgår det, at DSB Fjern- og Regionaltog (på stationerne varetaget af Den Fælles Trafikinformationsenhed) er det selskab, hvor den største andel af passagererne oplever at få information, når vi ser på alle forsinkelser – uanset om de er indtruffet før afrejsen eller undervejs på turen. Metroen og S-tog er i den næstbedste gruppe, men her oplever over en fjerdedel af passagererne ikke at få information.

Blandt de forsinkede passagerer ved Lokaltog og Nordjyske Jernbaner er det cirka halvdelen, der ikke oplever at få information. Dette kan blandt andet hænge sammen med, at stationerne på hos disse togstrækninger ofte er små trinbrætter med få eller ingen informationsfaciliteter såsom højtalere eller elektroniske skærme.

Tabel 3 - Er der blevet givet information om forsinkelsen, du har oplevet? (Krydset med togselskab)

Fik du information om forsinkelsen?	Arriva	DSB FR	S-tog	Lokaltog	Metro	Midtjyske Jernbaner	Nordjyske Jernbaner	Total
Ja:	69%	79%	73%	52%	74%	3%	47%	74%
...på stationen	41%	58%	53%	33%	43%	0%	17%	52%
...i toget	24%	26%	24%	17%	43%	0%	28%	27%
...på anden måde	13%	6%	7%	10%	7%	3%	8%	7%
Nej	31%	21%	27%	48%	26%	97%	53%	26%
Antal besvarelser	469	2034	642	261	220	16	76	3718

Kilde: NPT (oktober 2017 – september 2018) NB: 'Ved ikke' og 'Ikke relevant' er frasorteret.

For de største togselskaber har vi mulighed for at nedbryde resultaterne på ugedage og tidspunkter. Vi kan således konstatere, at det tilsyneladende er passagerer, der rejser med DSB Fjern- og Regionaltog på hverdagsaftener, der oftest oplever ikke at få information om forsinkelser.

Informationsniveauet er tilsyneladende lavt såvel på stationerne som i togene. I weekenden oplever flest passagerer, at få information, når der er forsinkelser. Se tabel 4.

Tabel 4 - Er der blevet givet information om forsinkelsen, du har oplevet? DSB Fjern- og Regionaltog (Krydset med rejsedag/tidspunkt)

Fik du information om forsinkelsen?	Hverdag 00-09	Hverdag 09-15	Hverdag 15-18	Hverdag 18-24	Weekend
Ja:	74%	79%	77%	61%	83%
...på stationen	53%	48%	50%	42%	52%
...i toget	24%	30%	32%	20%	34%
...på anden måde	7%	14%	7%	7%	8%
Nej	26%	21%	23%	39%	17%
Antal besvarelser	297	587	494	93	326

Passagerer, der rejser med DSB S-tog oplever oftest ikke at få information, hvis de bliver forsinket i weekenden. Det svarer 39 procent. Det er tilsyneladende primært på stationerne, at niveauet af information er lavt. Flest oplever at få information i eftermiddagsmyldretiden på hverdage. Se tabel 5.

Tabel 5 - Er der blevet givet information om forsinkelsen, du har oplevet? DSB S-tog (Krydset med rejsedag/tidspunkt)

Fik du information om forsinkelsen?	Hverdag 00-09	Hverdag 09-15	Hverdag 15-18	Hverdag 18-24	Weekend
Ja:	71%	73%	79%	69%	61%
...på stationen	47%	52%	61%	49%	43%
...i toget	27%	24%	22%	22%	27%
...på anden måde	6%	8%	10%	5%	6%
Nej	29%	27%	21%	31%	39%
Antal besvarelser	133	166	210	86	36

Endelig lader det til, at Arriva tog har sværest ved at få informeret forsinkede passagerer på hverdage i eftermiddagsmyldretiden. Her oplever 44 procent af de forsinkede passagerer ikke at få information. Se tabel 6.

Tabel 6 - Er der blevet givet information om forsinkelsen, du har oplevet? Arriva tog (Krydset med rejsedag/tidspunkt)

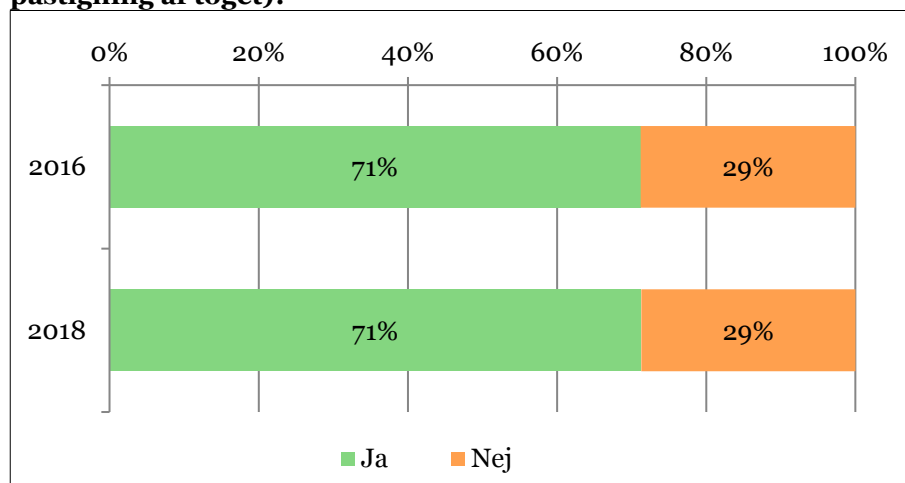
Fik du information om forsinkelsen?	Hverdag 00-09	Hverdag 09-15	Hverdag 15-18	Hverdag 18-24	Weekend
Ja:	80%	65%	56%	78%	69%
...på stationen	45%	38%	35%	56%	44%
...i toget	32%	26%	15%	19%	18%
...på anden måde	15%	10%	13%	14%	18%
Nej	20%	35%	44%	22%	31%
Antal besvarelser	98	201	106	22	55

Da ansvaret for at informere passagererne kan variere alt efter om forsinkelsen opstår *inden* påstigningen af toget (på stationen) eller *efter* påstigningen (i toget), har vi i agentundersøgelsen bedt passageragenterne om at svare for hver af disse situationer. Grundet antallet af besvarelser har vi dog ikke mulighed for at dele informationen op på togselskaber.

6.2 Information på stationen

Som det fremgår af figur 3 har det oplevede niveau af information været uforandret fra 2016 til 2018 blandt de passageragenter, der blev forsinkede inden påstigningen af toget. I begge undersøgelser oplevede 29 procent ikke at få information.

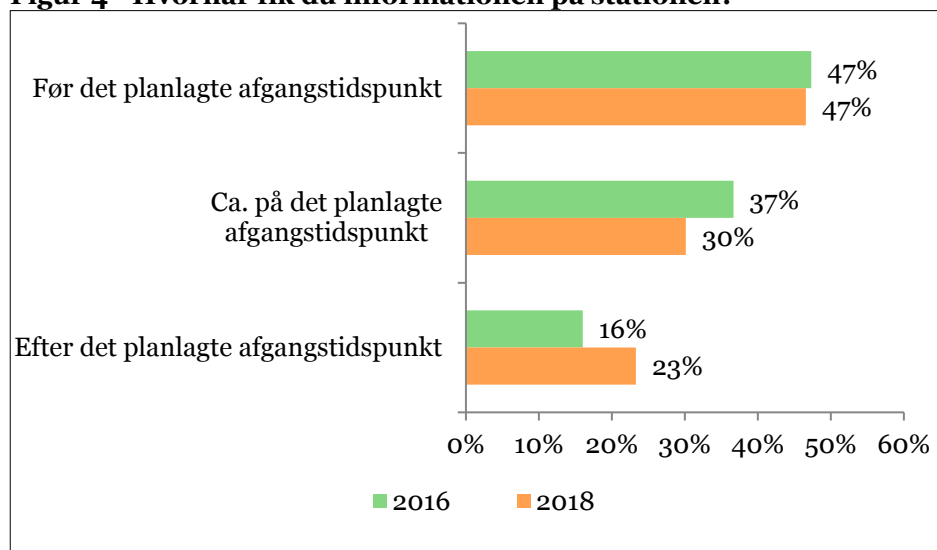
Figur 3 - Fik du information om forsinkelsen/aflysningen (inden påstigning af toget)?



Base: 448 (2016) hhv. 202 (2018) passageragenter, der har oplevet en forsinkelse eller aflysning, inden påstigningen af toget. (Agentundersøgelsen).

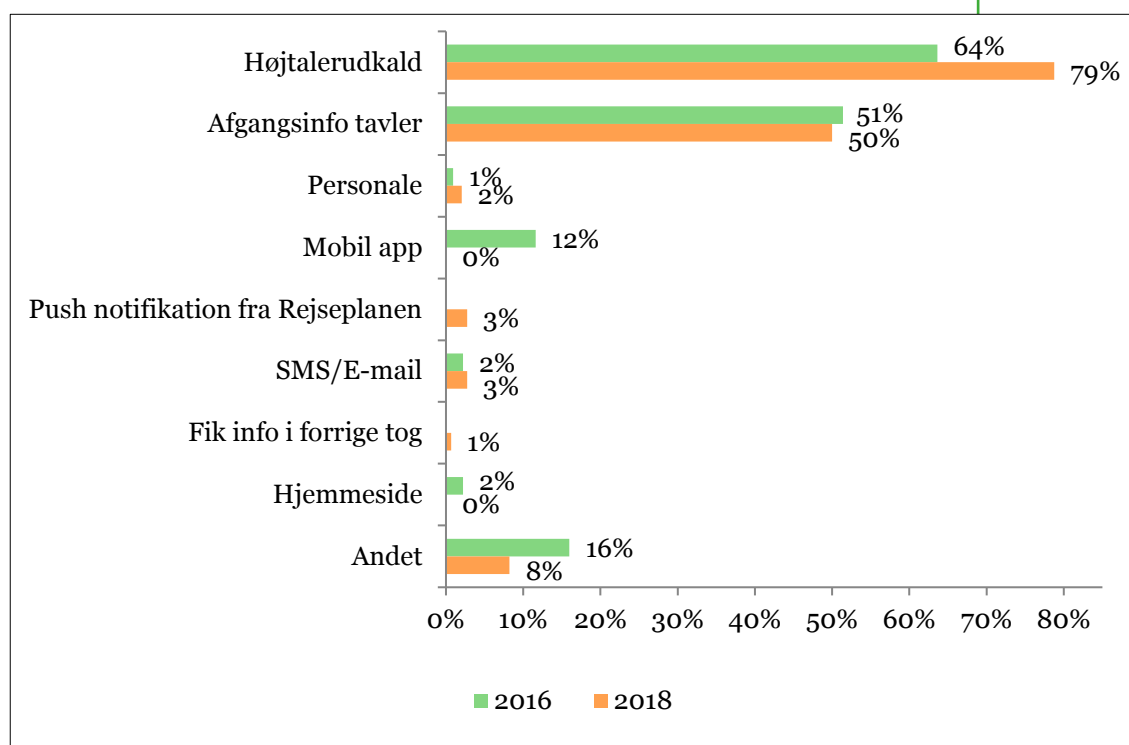
For passagererne er det ikke kun vigtigt, at få information, men også hvornår informationen gives. Som det fremgår af figur 4, oplever kun 47 procent af de passagerer, der har fået information, at informationen gives før togets normale afgangstidspunkt. Det gælder både i 2016 og 2018. Og i 2018 oplevede 23 procent at informationen først blev givet efter togets normale afgangstidspunkt.

Figur 4 - Hvornår fik du informationen på stationen?



Base: 319 (2016) hhv. 146 (2018) passageragenter, der har modtaget information om forsinkelsen (Agentundersøgelsen).

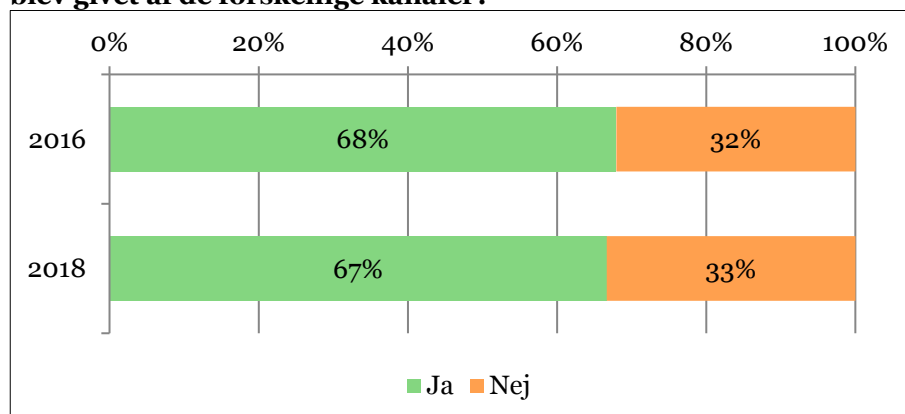
Ud over at modtage information om forsinkelser og aflysninger så hurtigt som muligt, så er det også vigtigt, at informationen gives på flere forskellige måder, så den er tilgængelig for alle passagerer. Hovedparten af de passageragenter, der modtager information om deres forsinkelse, oplevede at få informationen ved højtalerudkald eller via afgangsinformationstavler på stationen. Andelen der oplever, at informationen gives som højtalerudkald er stigende i forhold til 2016. Andre informationsformer modtages stort set ikke af passageragenterne. Se figur 5.

Figur 5 - Hvordan fik du informationen på stationen?

Base: 319 (2016) hhv. 146 (2018) passageragenter, der har modtaget information om forsinkelsen (Agentundersøgelsen).

Næsten 50 procent af de, der får information, oplever at få information på mere end en måde. Derfor er det også interessant at undersøge, om der er overensstemmelse mellem den information, der bliver givet på de forskellige platforme.

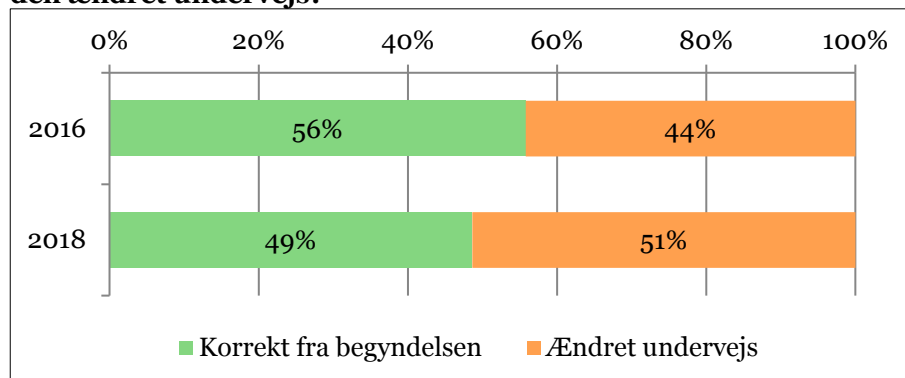
Undersøgelsen viser, som det fremgår af figur 6, at informationen i cirka en tredjedel af tilfældene ikke er enslydende på de forskellige kanaler i såvel 2016 som 2018.

Figur 6 - Var der overensstemmelse mellem informationen, der blev givet af de forskellige kanaler?

Base: 128 (2016) hhv. 72 (2018) passageragenter, der har oplevet at få information om forsinkelse eller aflysning på mere end en platform, inden påstigningen af toget. (Agentundersøgelsen).

Som det fremgår af figur 7 har en forholdsvis stor del af passageragenterne desuden oplevet, at informationen, de modtager på stationen, bliver ændret undervejs. I 2018 var det således 51 procent, der oplevede dette. Det kan være forvirrende, men er ikke nødvendigvis negativt. Det er selvfølgelig vigtigt, at informationen bliver opdateret, hvis der sker ændringer.

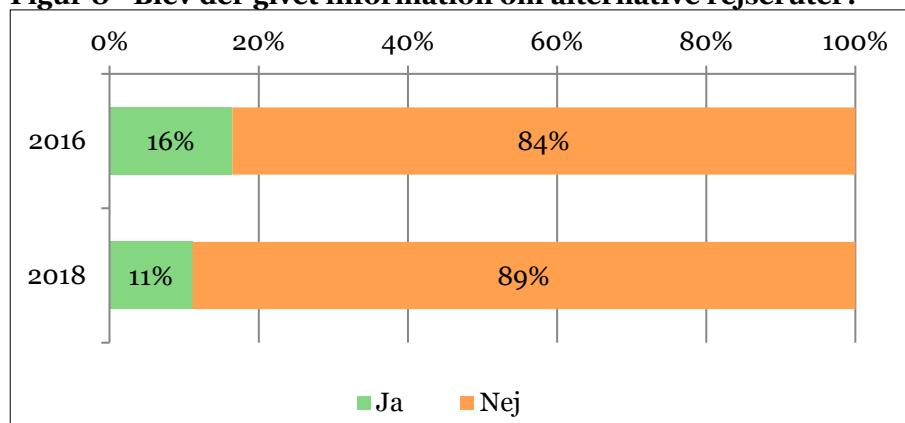
Figur 7 - Var informationen korrekt fra begyndelsen, eller blev den ændret undervejs?



Base: 319 (2016) hhv. 146 (2018) passageragenter, der har modtaget information om forsinkelsen (Agentundersøgelsen).

I de situationer, hvor aflysningen/forsinkelsen er på 15 minutter eller mere, spurgte vi passageragenterne, om de fik information på stationen om alternative rejseruter. Det er kun sket i 16 procent af tilfældene i 2016. I 2018 er dette faldet til 11 procent. Vores datagrundlag er lille, så det kan ikke med sikkerhed siges, at der er tale om en negativ udvikling, men under alle omstændigheder er niveauet lavt.

Figur 8 - Blev der givet information om alternative rejseruter?

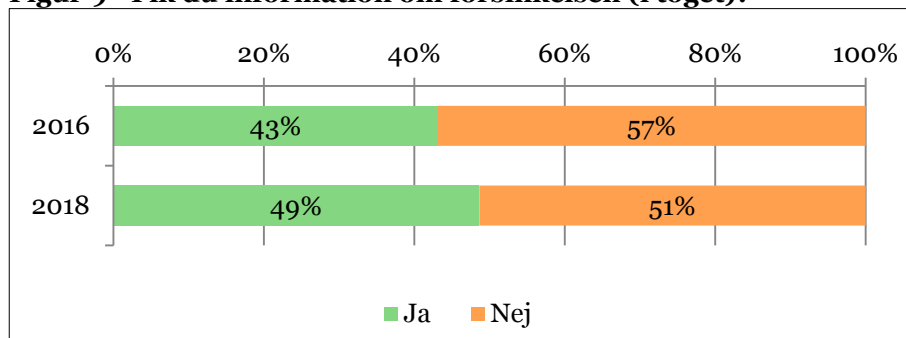


Base: 146 (2016) hhv. 45 (2018) passageragenter, der har oplevet en forsinkelse på 15 minutter eller mere, inden påstigning af toget. (Agentundersøgelsen).

6.3 Information i toget

De passageragenter, der oplever at blive forsinket, mens de sidder i toget, oplever i mindre grad, end dem der står på stationen, at blive informeret om forsinkelsen. Situationen er dog blevet lidt forbedret, som det fremgår af figur 9. Det var i 2016 kun 43 procent, der fik information. I 2018 er det nu 49 procent, hvilket stadig er langt fra de 71 procent, der oplever at få information på stationerne.

Figur 9 - Fik du information om forsinkelsen (i toget)?

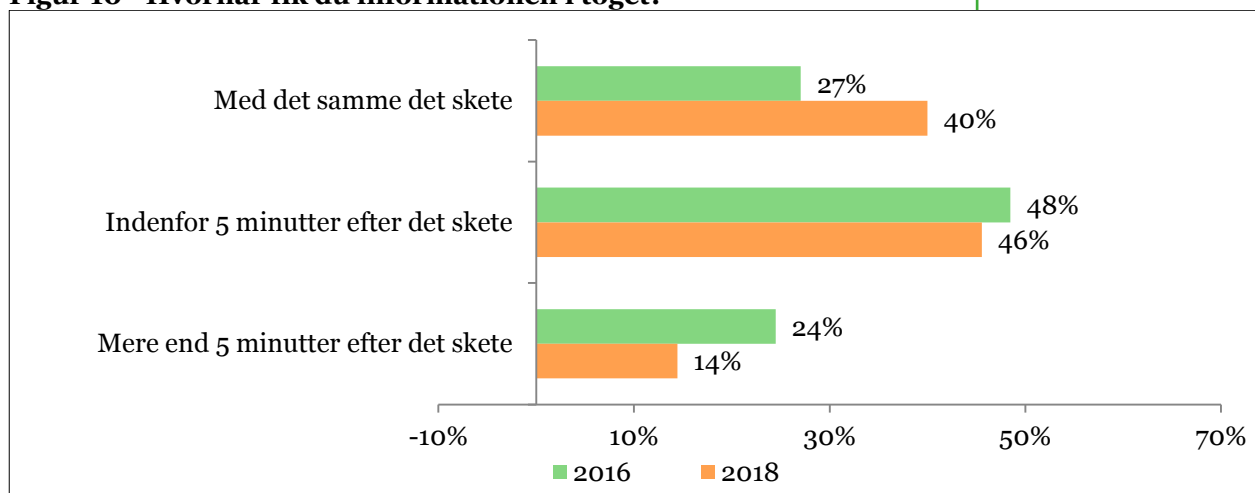


Base: 452 (2016) hhv. 183 (2018) passageragenter, der har oplevet en forsinkelse eller aflysning, efter påstigningen af toget. (Agentundersøgelsen).

For at mindske passagerernes usikkerhed ved en forsinkelse og give dem mulighed for at reagere, for eksempel ved at give besked til personer, der venter, er det vigtigt, at information om en forsinkelse i toget gives så hurtigt som muligt. Det er derfor glædeligt, at vi kan konstatere, at der i 2018 er flere, der oplever at informationen bliver givet med det samme en forsinkelse indtræffer.

Som det fremgår af figur 10 er det nu 40 procent, der oplever at få information med det samme, og kun 14 procent der oplever at vente 5 minutter eller mere, før der gives information.

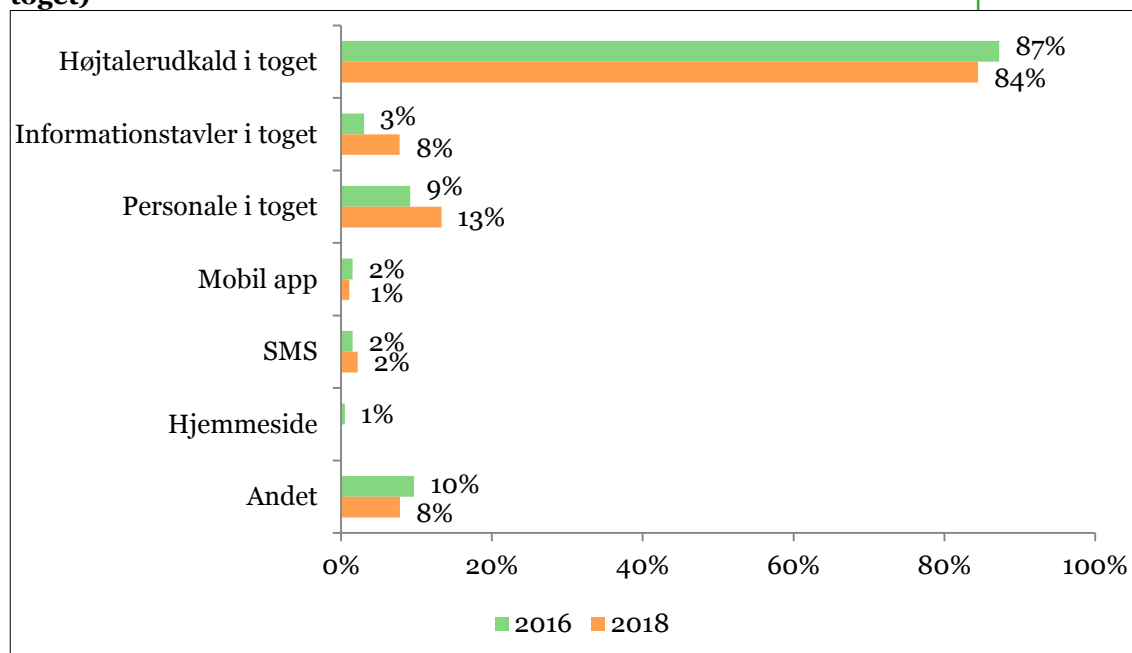
Figur 10 - Hvornår fik du informationen i toget?



Base: 196 (2016) hhv. 90 (2018) passageragenter, der har oplevet at få information om en forsinkelse eller aflysning, efter påstigningen af toget. (Agentundersøgelsen).

De passageragenter, der er blevet informeret om forsinkelsen i toget, får primært informationen fra personalet. Enten som højtalerudkald (84 %) eller ved personlig information (13 %).

Figur 11 - Hvordan fik du informationen? (Om forsinkelsen i toget)

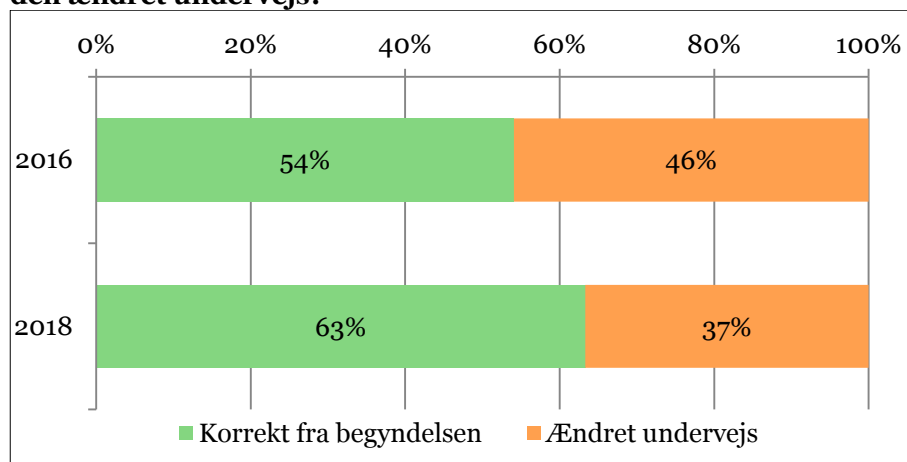


Base: 196 (2016) hhv. 90 (2018) passageragenter, der har oplevet at få information om en forsinkelse eller aflysning, efter påstigningen af toget. (Agentundersøgelsen).

Ligesom i 2016, hvor 10 ud af 25 de passageragenter, der havde modtaget information i toget på flere forskellige kanaler, oplevede, at der blev givet forskellig information, på de forskellige informationskanaler, så oplevede også et mindre antal passageragenter dette i 2018.

Som tidligere beskrevet er der en del af passageragenterne, som oplever, at informationen om forsinkelser, de modtager på stationen, bliver ændret undervejs. Det gør sig også gældende for informationen i toget. I 2018 oplever passageragenterne dog i højere grad, at informationen er korrekt fra begyndelsen. Som det fremgår af figur 12 oplevede 63 procent dette.

Figur 12 - Var informationen korrekt fra begyndelsen, eller blev den ændret undervejs?



Base: 196 (2016) hhv. 90 (2018) passageragenter, der har oplevet at få information om en forsinkelse eller aflysning, efter påstigningen af toget. (Agentundersøgelsen).

6.4 Tilfredshed med informationen

Ud af 77.465 passagerer, der deltog i NPT fra oktober 2016 til september 2018, har 10.818 (14 % af passagererne) oplevet en forsinkelse på mindst 3 minutter på deres togrejse. Af de 10.818 passagerer har 6.798 taget stilling til, hvor tilfredse de var med den information, de modtog om forsinkelsen. I perioden oktober 2017 til september 2018 var 47 procent tilfredse med informationen og 21 procent utilfredse.

Af tabel 7 fremgår desuden, at Lokaltogs passagerer er dem, der er mindst tilfredse med den information, de får om forsinkelserne, og DSB Fjern- og Regionaltogs passagererne er dem, der er mest tilfredse. På tværs af togselskaber er det mellem 19 procent og 29 procent af de forsinkede passagerer, der er utilfredse med den information, de har fået. Og det er vel at mærke blandt de passagerer, der har fået information.

Tabel 7 - Hvor tilfreds er du med den information du har modtaget om forsinkelsen? (Forsinket 3 minutter eller mere. Kun besvaret af dem der fik information.)

Oktober 2017 – september 2018	Stikprøve	Tilfreds / meget tilfreds	Hverken /eller	Utilfreds / meget utilfreds
Nordjyske Jernbaner	42	37%	41%	23%
Arriva tog	301	45%	32%	24%
DSB FR	1.562	50%	31%	19%
DSB S-tog	455	41%	30%	29%
Lokaltog	131	31%	41%	29%
Metro	155	48%	30%	22%
Total	2.646	47%	32%	21%

Af tabel 8 fremgår udviklingen i tilfredshed med informationen, som de passagerer, der har oplevet en forsinkelse på 3 minutter eller mere, har fået. Det fremgår, at der for metroen er en lille positiv tendens og for Nordjyske Jernbaner er en negativ tendens. For de øvrige selskaber går det lidt op og ned, så det er svært at se om der sker forbedringer.

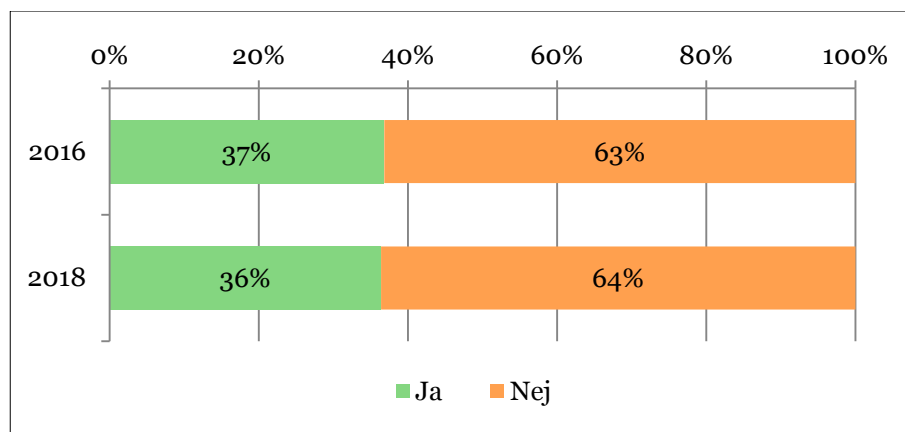
Tabel 8 – Hvor tilfreds er du med den information du har modtaget om forsinkelsen? (Forsinket 3 minutter eller mere. Kun besvaret af dem der fik information.)

Andel der er tilfredse / meget tilfredse	Vinter 2016-17	Sommer 2017	Vinter 2017-18	Sommer 2018
DSB	48%	43%	52%	49%
S-tog	36%	42%	46%	37%
Metro	45%	49%	49%	51%
Arriva tog	48%	46%	43%	45%
Nordjyske Jernbaner	57%	32%	38%	28%
Lokaltog	n.a.	43%	25%	45%

6.5 Om forsinkelser og deres konsekvenser

Passagerpulsen har i forbindelse med tidligere undersøgelser belyst hvilke konsekvenser forsinkelser kan have for passagererne¹⁵. I forbindelse med agentundersøgelsen bad vi passageragenterne om at svare på et tilsvarende spørgsmål. 36 procent af passageragenterne skulle videre med anden kollektiv transport, da de oplevede forsinkelse eller aflysning.

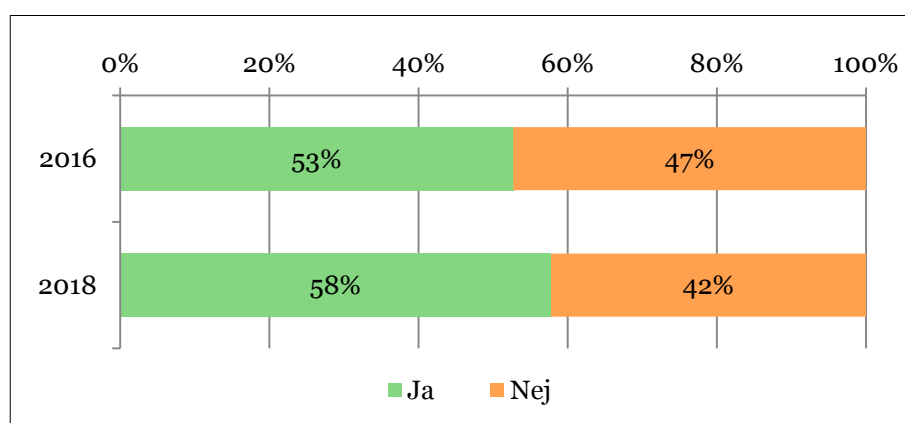
Figur 13 - Skulle du videre med anden kollektiv transport?



Base: 752 (2016) hhv. 390 (2018) passageragenter, der har oplevet en forsinkelse eller aflysning, inden eller efter påstigningen af toget. (Agentundersøgelsen).

For de passageragenter, der skulle videre med anden kollektiv transport, betød forsinkelsen i over halvdelen af tilfældene, at de ikke nåede deres videre forbindelse. Konsekvensen af selv en mindre forsinkelse kan altså være, at passagererne bliver yderligere forsinket, fordi de ikke når deres videre forbindelse.

Figur 14 - Betød forsinkelsen, at du ikke nåede din forbindelse videre?



Base: 277 (2016) hhv. 142 (2018) passageragenter, der skulle videre med anden kollektiv transport (Agentundersøgelsen).

¹⁵ F.eks.: <https://passagerpulsen.taenk.dk/bliv-klogere/undersogelse-saadan-oplever-pendlerne-forsinkelser>

6.5 Passagerernes ønsker og behov for information ved forsinkelser

Passagerpulsens har i 2016 og 2017 lavet undersøgelser af passagerernes ønsker og behov for information ved forsinkelser og aflysninger. En del af disse resultater har ikke tidligere været offentliggjort, men inkluderes i denne rapport, da de blandt andet peger på, hvilke informationsplatforme og hvilket informationsindhold selskaberne bør prioritere for at imødekomme passagererne. Resultaterne skal selvfølgelig tages med det forbehold, at undersøgelserne er et par år gamle, men det er vores vurdering, at hovedkonklusionerne stadig er gældende.

Fra vores undersøgelse fra 2016 kan vi se, at hvis der opstår forsinkelser eller aflysninger, inden passagererne kommer hen til stationen, foretrækker knap 3 ud af 4 passagerer at få en sms om driftsforstyrrelsen. Se tabel 9.

Knap halvdelen vil gerne have information via rejseplanen (for eksempel push beskeder). En mindre del vil tilsyneladende gerne vente til de står på stationen med at få information. Det skal så helst være information på skærmene på stationen og/eller højtalerudkald. Uanset hvad er det tydeligt, at passagererne ønsker og forventer, at informationen aktivt gives til dem, og at det altså ikke er noget, de selv skal opsøge.

Tabel 9 - Hvis der opstår spontane forsinkelser eller aflysninger i toggangen, f.eks. på grund af tognedbrud eller væltede træer, før du kommer hen på stationen, hvordan vil du så foretrække at få information om det?

	Procent
SMS fra togselskabet	73%
Rejseplanen	47%
Skærmene på stationer	34%
Højtalerudkald på stationer	29%
Trafikradioen/P4	19%
Mail fra togselskabet	17%
Togselskabets hjemmeside	13%
Notifikation i togselskabets APP	10%
Højtalerudkald i togene	7%
Skærmene i togene	6%
Anden måde	3%
Ønsker ingen information	1%
Base	478

Kilde: Passagerpulsens Passagerpanel 2016

Hvis passageren er ankommet til stationen, inden forsinkelsen/aflysningen bliver kendt, foretrækker mere end 8 ud af 10 at der gives information om dette over højtalerne. Se tabel 10. 3 ud af 4 vil desuden gerne have information via skærmene på stationen. Kombinationen af de to medier gør at alle kan være sikre på at få informationen og at det fortsat er muligt at orientere sig om driftsforstyrrelsen, også selv om man ikke hørte højtalerudkaldet.

Der er desuden et ønske blandt cirka halvdelen af passagererne om at få en sms fra togselskabet, hvilket indikerer, at det opleves som værdifuldt at få 'personlig' information. Altså information der er målrettet den rejse man står overfor at skulle foretage.

Tabel 10 - Hvis der opstår spontane forsinkelser eller aflysninger i toggangen, f.eks. på grund af tognedbrud eller væltede træer, mens du opholder dig på stationen, hvordan vil du så foretrække at få information om det?

	Procent
Højtalerudkald på stationer	83%
Skærmene på stationer	76%
SMS fra togselskabet	51%
Rejseplanen	22%
Højtalerudkald i togene	12%
Skærmene i togene	6%
Mail fra togselskabet	4%
Notifikation i togselskabets APP	4%
Togselskabets hjemmeside	3%
Trafikradioen/P4	2%
Anden måde (skriv selv):	1%
Ønsker ingen information	0%
Base	478

Kilde: Passagerpulsens Passagerpanel 2016

For så vidt angår begge ovenstående spørgsmål har vi set på om der er forskel i ønskerne om informationskanaler afhængigt af hvor ofte passagererne rejser med toget. Konklusionen på dette er, at der kun er meget marginale forskelle. De lavfrekvente brugere oplever lidt mindre behov for at få information via rejseplanen, men ellers er besvarelsene end på tværs af rejsefrekvens.

Foruden at afdække passagerernes ønskede informationskanaler, spurgte vi også passagererne om deres ønske til hvilken information de gerne ville modtage. Se tabel 11. Vi spurgte ind til forskellige forsinkelseslængder, men konstaterede, at behovet var næsten identisk uanset forsinkelsens længde.

De væsentligste informationer er Forsinkelsens varighed (74% ønsker dette) og Togets ankomsttidspunkt (65% ønsker dette). De to informationer kan synes identiske, men information om ankomsttidspunktet tvinger passageren til at orientere sig om klokken, for at han/hun kan vurdere hvor lang ventetid der er.

Tabel 11 - Hvilken type information vil du gerne have, hvis toget er 5-10 minutter forsinket?

	Procent
Forsinkelsens varighed (det tog du skal med)	74%
Togets ankomsttidspunkt (det tog du skal med)	65%
Hvornår næste tog kører	49%
Årsagen til forsinkelsen	45%
Alternative rejsemuligheder	33%
Konsekvenser for billetter og pladsreservationer	18%
Forsinkelser generelt (alle tog på strækningen)	14%
Mulighed for at søge rejsetidsgaranti	11%
Mulighed for at få alternativ information	6%
Ønsker ikke information	3%
Base	476

Kilde: Passagerpulsens Passagerpanel 2016

Cirka halvdelen af passagererne vil gerne have information om, hvornår næste tog kører. Det giver nok mest mening på strækninger med relativt hyppige togaftage og med betjening af forskellige togsystemer, da det giver passageren mulighed for at vurdere, om der er et tidligere alternativ til det (forsinkede/aflyste) tog vedkommende ellers ville have taget.

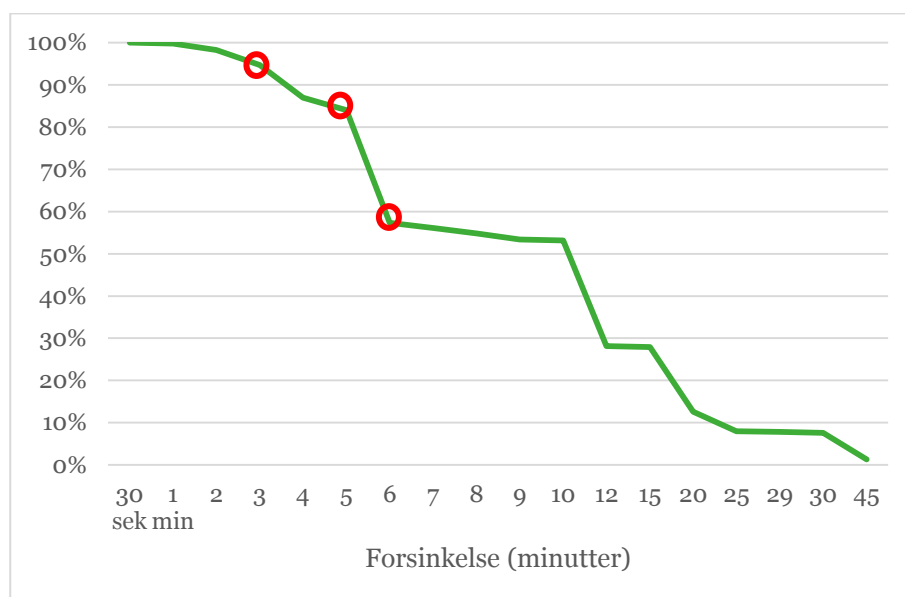
Endelig ønsker 45% information om forsinkelsens årsag. Vi ved fra vores kvalitative studier, at information om årsagen kan medvirke til, at passageren selv kan danne en vurdering af forsinkelsens varighed, baseret på tidligere erfaringer med samme type forsinkelser. Dette gør så passageren bedre i stand til at træffe en beslutning om eventuelt at ændre sine rejseplaner. Information om alternative rejsemuligheder ønskes af 33 procent af passagererne, der står overfor en forsinkelse på 5-10 minutter.

Andelen, der ønsker information om, hvornår næste tog kører og om alternative rejsemuligheder stiger, hvis forsinkelsen varer længere. Ved forventede forsinkelser på over 30 minutter er det således henholdsvis 68 procent og 61 procent, der ønsker disse informationer.

Ud over HVAD passagererne gerne vil informeres om, og HVORDAN de gerne vil informeres, så spurgte vi dem også om, HVORNÅR de gerne vil informeres. Se figur 15. Undersøgelsen viste, at hvis togselskaberne altid informerer, når et tog er 3 minutter eller mere forsinket, så er 95 procent af passagererne tilfredse.

Informeres der først når et tog er 5 minutter forsinket, så er det kun 85 procent af passagererne, der er tilfredse, og beslutter selskabet kun at informere, hvis et tog er 6 minutter eller mere forsinket, så er det kun 57 procent af passagererne, der er tilfredse. Det er vores opfattelse, at de fleste togselskaber informerer, når der er forsinkelser på 3 minutter eller mere, hvilket betyder, at næsten alle passagerer vil være tilfredse.

Figur 15 - Hvor meget skal toget blive forsinket, for at du har brug for information? (Andel der er tilfredse, hvis selskabet først informerer ved denne forsinkelse)



Kilde: Passagerpulsens Passagerpanel 2016

6.5.1 Hvorfor er information vigtigt?

I 2017 fik Passagerpulsens gennemført nogle kvalitative undersøgelser af dette¹⁶. Resultaterne af disse kommer vidt omkring, så vi opfordrer alle med interesse i dette område, til at læse dem via nedenstående link.

Et par af hovedresultaterne:

De rejsendes reaktioner på forsinkelser har et meget STÆRKT EMOTIONELT UDTRYK, blandt andet fordi:

- Det er en akkumuleret oplevelse
- Det påvirker relationen mellem trafikselskaberne og den rejsende
- Det smitter negativt af på den rejsende og påvirker dermed den rejsendes relation til andre i sit netværk
- Det kan have direkte konsekvenser for andre end den rejsende selv

Det er en central pointe, at det er vigtigt dels at ANERKENDE BETYDNINGEN af det stærke emotionelle udtryk og dels at lade kommunikation omkring forsinkelser TALE IND I DE TYPISKE FØLELSERMÆSSIGE REAKTIONER, som beskrives i rapporterne. Selv små greb kan potentielt gøre en stor forskel.

Nogle overskrifter/temaer fra rapporterne:

- Det er ENDNU en forsinkelse
- Forsinkelsen er MIT svigt
- Forsinkelsen er et kontroltab
- Forsinkelsen fikserer mig
- Forsinkelsen er et kontraktbrud
- Forsinkelsen er afbrudt rejseflow

¹⁶ <https://passagerpulsens.taenk.dk/vidensbanken/undersogelse-saadan-vil-passagerer-helst-have-information-ved-forsinkelser> og <https://passagerpulsens.taenk.dk/vidensbanken/undersogelse-saadan-foeler-passagererne-naar-der-er-forsinkelser>

7. Om undersøgelsen

NPT-data er indsamlet fra et repræsentativt udsnit af passagerer hos Arriva Tog, DSB Fjern- og Regionaltog, DSB S-tog, Metroen og Nordjyske Jernbaner i perioden oktober 2016 til september 2018.

Dataindsamlingen er sket ved anvendelse af papirspørgeskemaer til selvudfyldelse.

Der blev uddelt frakterede svarkuverter til alle modtagere af et spørgeskema, så også passagerer, der var på korte rejser, kunne deltage i undersøgelsen.

Spørgeskemaerne blev uddelt på hverdage og i weekender i tidsrummet kl. 06.00 til 23.00. I alt blev der indsamlet 77.615 besvarelser.

Besvarelserne fordeler sig således:

Arriva Tog – 9.660
 DSB Fjern- og Regionaltog – 37.199
 DSB S-tog – 15.193
 Metroen – 9.432
 Nordjyske Jernbaner – 1.604
 Lokaltog – 4.329
 Lemvigbanen - 158

Besvarelserne er efterfølgende blevet vejret, så selskaber, strækninger mv. vægter korrekt i forhold til hinanden.

Agentundersøgelsen er gennemført i perioden primo oktober 2018 til medio november 2018.

Passageragenterne blev bedt om at foretage observationer og indrapportere disse, hver gang de oplevede en aflysning eller forsinkelse på mindst 3 minutter, på deres daglige rejse. Observationerne er således ikke planlagt ud fra en forhåndsviden om, hvor forsinkelser kan forventes at opstå.

Der er blevet indrapporteret 390 tilfælde af aflysninger eller forsinkelser på mindst 3 minutter, og hvilken information, der blev givet i disse tilfælde.

183 af observationerne kommer fra rejser med DSB Fjern- og regionaltog, 128 fra rejser med S-tog, 17 fra rejser med Arriva Tog, 21 fra rejser med metroen og 41 fra rejser med andre togselskaber. Fordelingen beror udelukkende på, hvor passageragenterne normalt rejser.

De i alt 390 observationer af forsinkelser og aflysninger dækker over 86 tilfælde af aflysninger og 304 tilfælde af forsinkelser på 3 minutter eller mere.

Af de 390 observerede forsinkelser/aflysninger fandt de 288 sted inden påstigningen af toget. Af de 288 tilfælde oplevede passageragenterne i øvrigt, i 81 tilfælde, at blive yderligere forsinket, efter de var steget på toget.

I 183 tilfælde oplevede passageragenterne, at der opstod forsinkelser efter påstigningen af toget. Af disse var de 81 allerede blevet forsinket inden påstigningen af toget, men de oplevede altså at blive yderligere forsinket.

7.1 Spørgeskema til NPT (relevante spørgsmål)

Følgende spørgsmål om forsinkelser og information ved forsinkelser er blevet stillet til passagererne i forbindelse med NPT:

18. Er du blevet forsinket på din rejse med dette tog? ☐ Ja ☐ Nej (gå til spm. 19)

18A. Hvilken forsinkelse har du oplevet? (Gerne flere svar)

☐ Dette tog afgik forsinket fra min afrejestation ☐ Dette tog ankom forsinket til min ankomstation

18B. Hvor forsinket er dette tog ved stationen, hvor du skal af? min.

18C. Er der blevet givet information om forsinkelsen, du har oplevet? (Gerne flere svar)

☐ Ja, på stationen ☐ Ja, i toget ☐ Ja, på anden måde ☐ Nej (gå til spm. 18E) ☐ Ved ikke (gå til spm. 18E)

18D. Hvor tilfreds er du med den information, du har modtaget om forsinkelsen?

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Ved ikke Ej relevant

😊 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ 😊 ☐ ☐

18E. Betyder forsinkelsen, at du mister en videre forbindelse med fx bus eller tog? ☐ Ja ☐ Nej ☐ Ved ikke

Spørgsmålet om tilfredshed med informationen er efterfølgende blevet re-kalkuleret til 5 tilfredshedskategorier i forbindelse med NPT rapporteringen. Re-kalkulationen er foregået således:

Skala i spørgeskemaet: NPT rapporten:

0-1	Meget utilfreds
2-3	Utilfreds
4-6	Hverken eller
7-8	Tilfreds
9-10	Meget tilfreds

For yderligere information om NPT henviser vi til rapporten på Passagerpulsens hjemmeside: passagerpulsen.taenk.dk/togtilfredshed

7.2 Uddrag af spørgeskema til agentundersøgelsen

Følgende er et uddrag af de spørgsmål om forsinkelser og information ved forsinkelser, som Passagerpulsens Passageragenter har besvaret før og efter påstigning, når de har oplevet en forsinkelse.

B1: Hvor meget forsinket var bussen, toget, metroen?

1. 3-5 minutter
2. 6-10 minutter
3. 11-15 minutter
4. 16-20 minutter
5. 20-25 minutter
6. 26-30 minutter
7. Mere end 30 minutter

B2: Fik du information om forsinkelsen?

1. Ja
2. Nej

B3: Hvordan fik du informationen?

1. Højtalerudkald på perronen (kun tog og metro)
2. Afgangs-/ informationstavler på stationen / ved stoppestedet
3. Personale på stationen / ved stoppestedet
4. Mobil app
5. SMS
6. Hjemmeside, f.eks. www.trafikinfo.bane.dk
7. Andet: notér:

B4: Hvornår fik du informationen?

1. Før det planlagte afgangstidspunkt
2. Ca. på det planlagte afgangstidspunkt
3. Efter det planlagte afgangstidspunkt

B5: Var der overensstemmelse mellem informationen, der blev givet ad de forskellige kanaler?

1. Ja
2. Nej

B6: Var informationen korrekt fra begyndelsen, eller blev den ændret undervejs?

1. Korrekt fra begyndelsen
2. Ændret undervejs

B7: Blev der givet information om alternative rejseruter?

1. Ja
2. Nej

B8: Alt i alt, hvor godt følte du dig informeret om forsinkelsen?

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

8. 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

- Information om togselskabernes rejsetidsgarantier (november 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)
- 5. Nationale Passagertilfredshedsundersøgelse (tog) (juni 2018)
- Passagerernes brug af og tilfredshed med rejsekortet (maj 2018)
- Passagerernes brug af andre billettyper end rejsekort (april 2018)
- Passagerernes oplevelse af sammenhæng i køreplaner (februar 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

Kommunikationsmedarbejder: Astrid Grunert Rantorp

Studertermedhjælper: Casper Frøkjær Juul

Foto: Anette Sønderby Madsen

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



3
Spor Track

03 min C Klampenborg
ordrup - Klampenborg
03 min E Hill