



Buspassagerers rettigheder: Kendskab og information

Januar 2021

Forbrugerrådet
Tænk
Passagerpuls



Indhold

Forord	3
Opsummering og anbefalinger	4
Del 1: Kendskab til og brug af rejsegaranti for busrejser.....	8
Del 2: Busselskabernes rejseregler ved forsinkelser og information om disse.....	44
Bilag A: EU's forordning om buspassagerers rettigheder	55
Bilag B: Om undersøgelsen.....	58

Forord

262 millioner gange steg en passager på en lokal eller regional bus i 2019. Det svarer til mere end 700.000 påstigninger om dagen. Samme år var antallet af passagerer på fjernbusserne i Danmark 2 millioner.

Bussen spiller altså en stor rolle for mange danskere, når hverdagen og fritiden skal hænge sammen. Når der sker forsinkelser eller aflysninger, har det konsekvenser for passagerernes mulighed for at nå på arbejde eller hente børn i tide, nå frem til koncerten eller togforbindelsen.

Derfor er det vigtigt, at passagererne har stærke rettigheder, der giver tryghed, hvis uheldet skulle være ude, og sikrer, at de kan få kompensation, når bussen er forsinket eller aflyst. Kompensationen kan for eksempel være muligheden for at få betalt alternativ transport. Alle regionale trafikselskaber i Danmark har fastsat rejsegarantier, der giver ret til refusion af en taxa eller brug af egen bil, hvis bussen er forsinket.

EU's forordning 181/2011 giver desuden buspassagererne nogle grundlæggende rettigheder såsom trafikinformation og 'passende og forståelige oplysninger om dine passagerrettigheder senest ved afrejse'. Forordningen giver derudover en række rettigheder i forbindelse med forsinkelser og aflysninger for busrejser på over 250 kilometer.

Skal passagererne have gavn af rettighederne, kræver det dog, at de ved, hvad de har ret til. Derfor skal trafikselskaber og busoperatører gøre en indsats for at informere om rettighederne og gøre informationen let tilgængelig.

I efteråret 2016 gennemførte Passagerpuls hos Forbrugerrådet Tænk en undersøgelse af blandt andet kendskabet til buspassagerrettighederne og busselskabernes information herom. Undersøgelsen viste, at kendskabet hos passagererne til rejsegarantiordningerne var lavt, og at busselskaberne ikke stillede fyldestgørende information til rådighed om passagerrettighederne på relevante platforme, herunder på hjemmesider og ved køb af billet.

I forlængelse af undersøgelsen i 2016 har Passagerpuls været i dialog med trafikselskaber og fjernbusselskaber, og flere steder er der iværksat indsatser for at øge kendskabet. Vi har derfor lavet undersøgelsen igen i 2020 for at følge udviklingen.

I 2018 blev afstandskravet for fjernbusser i lov om trafikselskaber sænket til 75 kilometer, og fjernbusserne har over de senere år vundet flere markedsandele. Vi har derfor tilføjet nogle ekstra spørgsmål i den nye undersøgelse for at belyse, i hvor høj grad fjernbusselskaberne sikrer passagerernes rettigheder, særligt i forbindelse med forsinkelser og aflysninger.

Dette er også aktuelt i forbindelse med, at Covid-19-pandemien har medført mange aflysninger af fjernbusafgange.

I lyset af det stigende fokus på multimodalitet og sammenhæng på tværs af transportformer har vi endeligt spurgt ind til, hvor vigtigt passagererne mener, at en rejsetidsgaranti på tværs af transportformer er, og hvilken effekt den vil have på deres brug af kollektiv transport.

Vi håber, at trafikselskaber, busoperatører, myndigheder og politikere vil bruge undersøgelsen i arbejdet med at sikre passagererne god information og nem adgang til deres i mange tilfælde lovsikrede rettigheder.

Opsummering og anbefalinger

Opsummering

Denne rapport præsenterer resultaterne af en spørgeskemaundersøgelse om buspassagerers kendskab til deres rettigheder, herunder rejsegaranti og EU's forordning 181/2011 om buspassagerers rettigheder. Resultaterne omfatter også passagerernes oplevelse af, hvor nemt det er at få deres rettigheder opfyldt samt en undersøgelse af, hvilken information busselskaberne stiller til rådighed for passagererne på henholdsvis hjemmesider og i billetapps.

Vi er vidende om, at de regionale trafikskaber også informerer deres passagerer om passagerrettigheder (særligt rejsegaranti) på andre måder end via hjemmesider og billetsalgsapps. Det kan for eksempel være opslag ved stoppesteder eller foldere og skilte i busserne. Effekten af dette kan blandt andet aflæses af figur 3 på side 15, der viser, hvor passagererne har oplevet at få information. Af ressourcemæssige årsager er det ikke muligt for os at kontrollere disse informationskanaler ved selvsyn, og derfor er de ikke en del af denne rapport.

Udvalgte konklusioner fra spørgeskemaundersøgelsen er:

- Kendskabet til buspassagerrettigheder er lavt blandt alle buspassagerer, både blandt passagerer, der rejser med lokale busser (36 % har et vist kendskab), og blandt fjernbuspassagerer (39 % har et vist kendskab). Niveauet er uændret i forhold til 2016.
- Buspassagererne foretrækker at få information om passagerrettigheder for lokale busser via Rejseplanen, information i bussen eller på stoppestedet og via busselskabernes hjemmeside.
- Kendskabet til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro er lavt. Kun 12 procent af alle buspassagerer kender til eller har hørt om ankenævnet. Dette er uændret i forhold til 2016.
- Brugen af rejsegarantiordningerne er lav blandt passagerer, der rejser med lokale busser. De færreste (20 %), gør brug af muligheden for at søge om rejsegaranti, selvom de har oplevet en forsinkelse, der berettiger hertil. De primære årsager ligger i manglende kendskab til ordningerne, samt at det opleves som besværligt og/eller tidskrævende at ansøge. Det er uændret i forhold til 2016.
- Mere end 4 ud af 10 fjernbuspassagerer, der har oplevet en aflysning, fik ikke information om aflysningen inden det planlagte afgangstidspunkt. Mere end hver fjerde, der oplevede en aflysning, fik ikke valget mellem at få pengene tilbage for billetten eller ombooke den til en anden afgang.
- Kun 18 procent af buspassagererne finder informationsniveauet ved forsinkelser og aflysninger tilfredsstillende eller meget tilfredsstillende i 2020. Det er på samme niveau som i 2016. 37 procent mener, at informationsniveauet er utilfredsstillende eller meget utilfredsstillende mod 42 procent i 2016, hvilket er et lille fald.
- En rejsegaranti, der gælder på tværs af busselskaber, vil kunne få op mod hver tredje buspassager til at rejse mere med kollektiv transport. Andelen er endnu højere blandt de passagerer, der i dag rejser med bus mindst en gang om ugen.

Udvalgte konklusioner fra undersøgelsen af selskabernes information på hjemmesider og i apps er:

- Informationen på de regionale trafiksselskabers hjemmesider kan forbedres. 2 ud af 6 regionale trafiksselskaber giver ingen information om buspassagerers rettigheder i henhold til EU-forordningen, hvilket er uændret i forhold til 2016.
- Fjernbusselskabernes information ved billetkøb er forbedret siden 2016. Begge undersøgte selskaber giver information om EU-buspassagerrettighederne i forbindelse med billetkøb på hjemmesiden og i apps.
- De mange forskellige rejsegarantiordninger kan skabe forvirring for passagererne. Alle seks regionale trafiksselskaber tilbyder kompensation (dækning af erstatningstransport), hvis bussens afgang forsinkes mere end 20 minutter. Reglerne om dækning og undtagelser er dog ikke i alle tilfælde ens og let forståelige, og det er ikke i alle tilfælde nemt at ansøge.

Anbefalinger

EU's forordning 181/2018 fastsætter, at transportoperatører skal sikre, at buspassagerer 'senest ved afrejse modtager passende og forståelige oplysninger om deres rettigheder'. Forordningen slår også fast, at oplysninger om rettigheder skal stilles til rådighed i terminaler, og, hvor det er relevant, på internettet.

Denne undersøgelse viser, at buspassagerernes kendskab til disse rettigheder - både når det gælder lokale busser og fjernbusser - er lavt. Det samme gælder kendskabet til trafiksselskabernes rejsegarantier. Der er plads til forbedringer, når det gælder busselskabernes information på hjemmesider og apps. Samtidig opfatter mange det som besværligt at få opfyldt deres rettigheder.

Undersøgelsen viser heldigvis også, at der er sket visse forbedringer i informationen til passagererne om rettigheder. Vi ved også, at mange busselskaber har iværksat en række initiativer såsom information via opslag og skærme i busserne, nyhedsbreve og sociale medier. Disse er ikke direkte afspejlet i denne undersøgelse, hvor vi kun har set på hjemmesider og billetapps. Resultaterne for kendskab tyder dog på, at der er brug for yderligere indsatser.

Undersøgelsen peger også på, at der er udfordringer, når det gælder fjernbusselskabernes lovpligtige indsats for at sikre passagererne information og kompensation ved forsinkelser og aflysninger. Dette er bekymrende, særligt i lyset af, at fjernbusselskaberne generelt har vundet større markedsandele, og at lovgivningen har skabt flere muligheder for at oprette fjernbusruter.

Endelig viser undersøgelsen, at der er et stort potentiale for at udvikle passagerrettigheder på tværs af transportformer. En væsentlig del af passagererne anser dette som vigtigt og vurderer, at det vil få dem til at bruge den kollektive transport mere.

Passagerpulsen anbefaler derfor:

Styrk informationen om rejsegaranti og øvrige passagerrettigheder

- Informationen om rejsegarantien og øvrige passagerrettigheder bør styrkes på de digitale platforme, hvor passagererne efterspørger det, og som i øvrigt er en naturlig del af passagerernes købsflow og rejseplanlægning. For både lokale busser og fjernbusser bør informationen styrkes på hjemmesider og billetapps. Det gælder særligt i forbindelse med billetkøb. Informationen kan eksempelvis fremgå af et tydeligt link eller en pop-up, der henviser direkte til rettighederne. Dette behøver ikke være en beskrivelse af rettighederne i detaljer, men en tekst som for eksempel 'Husk: Er din bus 20 minutter forsinket, kan du have ret til rejsegaranti. Læs mere her'. Det kan også være en henvisning til passagerrettigheder og/eller rejsegaranti ved siden af de forretningsbestemmelser, passagererne skal godkende.
- Der bør være henvisninger til både forordningen om buspassagerers rettigheder og – hvor det er relevant – henvisning til rejsegarantien direkte på trafikskabs eller fjernbusoperatørens forside af hjemmesiden. Vi vil også opfordre alle selskaber til at følge Midttrafiks eksempel og linke direkte til forordningen i appen, både under Kundeservice og i de handelsbetingelser, som kunderne skal godkende ved køb af billet i appen.
- Flest passagerer peger på Rejseplanen som det sted, de gerne vil have information, når det gælder rejsegarantien for lokale busser. Rejsekort & Rejseplanen A/S samt trafikskaberne bør afprøve dette, under hensyntagen til overskueligheden af Rejseplanen. Særligt oplagt er det, at der er information om rejsegarantien, når en afgang i Rejseplanen meldes forsinket i 20 minutter eller mere.
- Selskaberne bør afsøge mulighederne for at give information direkte til passagerer, der er ramt af forsinkelser, som giver ret til kompensation. Det kan ske digitalt via push-beskeder på billet-apps eller Rejseplanens app, eller via buschaufføren i de tilfælde, det er aktuelt.
- Der bør fortsat være fokus på informationen om rejsegaranti og passagerrettigheder i bussen, ved busstoppesteder og busterminaler. Mange trafikskaber gør allerede en stor indsats via foldere, skilte og skærme i busserne. Trafikskaberne kan med fordel lade sig inspirere af hinandens tiltag.

Gør det nemmere at bruge rejsegarantierne

- Det bør være nemmere at søge om rejsegaranti, for eksempel ved at det kan gøres direkte i billet-apps eller via Rejseplanen. Det bør desuden være muligt at søge om rejsetidsgaranti eller rejsegaranti både digitalt via eksempelvis hjemmesider og e-mails, men også analogt via almindelig post.
- Det bør være muligt at få en bekræftelse fra trafikskabet om, hvorvidt rejsegarantien træder i kraft, inden passagererne bestiller en taxa. Det kan for eksempel være via en meddelelse på en app eller Rejseplanen eller via en telefonisk bekræftelse fra selskabets kundeservice. Det er oplagt at hente inspiration hos Midttrafik, hvor passagererne kan få bekræftet, at rejsegarantien træder i kraft ved at ringe til kundeservice.
- Rejsegarantien bør træde i kraft, så snart passageren har udsigt til at blive 20 minutter forsinket, for eksempel når en bus meldes 20 minutter forsinket i Rejseplanen. Det bør ikke først ske, efter passageren har stået mere end 20 minutter ved et stoppested. Det er oplagt at bruge samme formulering som i den svenske lov om passagerrettigheder i den kollektive

transport, hvor det fremgår, at retten til erstatningstransport træder i kraft 'Hvis der er rimelig anledning til at antage, at en rejse bliver mere end 20 minutter forsinket'¹ Hos SL i Stockholm bruges formuleringen 'Hvis du har anledning til at antage, at du vil ankomme mere end 20 minutter for sent til din slutdestination, har du ret til erstatning for ekstra omkostninger, som du har for at nå din slutdestination til tiden.'²

- Giver en ordning kompensation i tilfælde af, at en passager ikke når en videre forbindelse, bør det fremgå præcist, hvor meget tid, der skal indlægges til at skifte mellem transportmidlerne. Det er ikke tilstrækkeligt præcist at angive, at der skal indlægges "rimelig tid".
- Reglerne for rejsegaranti bør harmoniseres på tværs af trafikselskaberne, så reglerne er nemme at finde ud af. I 2018 igangsatte den daværende transportminister et arbejde for at ensrette reglerne mellem trafikselskaberne for at gøre det mere gennemskueligt for passagererne. Dette arbejde bør færdiggøres.

Styrk kontrollen med selskabernes overholdelse af EU's passagerrettighedsforordninger

- Fjernbusselskaberne bør styrke indsatsen for at sikre, at de lever op til EU-forordningens krav om blandt andet at give information til passagererne ved aflysninger samt valget mellem at få pengene tilbage for billetten eller ombooking.
- Alle trafikselskaber og busoperatører bør styrke indsatsen for at sikre trafikinformation på busrejsen, særligt i forbindelse med forsinkelser og aflysninger. Set i lyset af, at EU-forordningen fastsætter, at alle buspassagerer har ret til rejseinformation, er det ikke tilfredsstillende, at mindre end hver femte passager er tilfredse med informationsniveauet ved forsinkelser og aflysninger.
- De relevante tilsynsmyndigheder, herunder Færdselsstyrelsen, bør føre aktivt tilsyn med selskabernes overholdelse af forordning 181/2011. De ansvarlige politikere skal desuden sikre, at der er de fornødne rammer og beføjelser til at føre et aktivt tilsyn, og at der er effektive sanktionsmuligheder i tilfælde af brud på passagerernes rettigheder.

Fælles, tværgående rejsetidsgaranti

- Der bør etableres en rejsetidsgaranti på tværs af bus, tog og metro, der også dækker tabte korrespondancer mellem transportmidler. Dette kan for eksempel ske efter inspiration fra Resplus ordningen i Sverige eller SL's ordning i Stockholm.

¹ https://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/lag-2015953-om-kollektivtrafikresenarers_sfs-2015-953

² <https://sl.se/kundservice/villkor/sls-allmanna-villkor/avsnitt-2/>

Del 1: Kendskab til og brug af rejsegaranti for busrejser

Indledning

I dette kapitel redegøres for passagerernes kendskab til buspassagerrettigheder, herunder rejsegaranti, samt brug af og tilfredshed med busselskabernes rejsegarantiordninger for henholdsvis de regionale trafikselskaber (lokale busser) og fjernbusselskaberne.

Resultatgennemgangen tager udgangspunkt i data fra spørgeskemaundersøgelser gennemført i henholdsvis juli 2016 og november 2020.

Udgangspunktet er resultaterne fra den seneste 2020-undersøgelse, men for udvalgte spørgsmål, blandet andet kendskab og informationskilder, sammenlignes med 2016 for at se, om der er sket signifikante udviklinger.

Læsevejledning

Kapitlet indeholder figurer og tabeller, hvor nogle viser udviklinger fra 2016 til 2020, mens andre kun viser resultater for 2020-undersøgelsen. Det vil fremgå i hver figur og i den ledsagende tekst.

Signifikante forskelle og udviklinger er i tabellerne vist med rød, fremhævet skrift, mens det i figurerne vil være beskrevet i den ledsagende tekst.

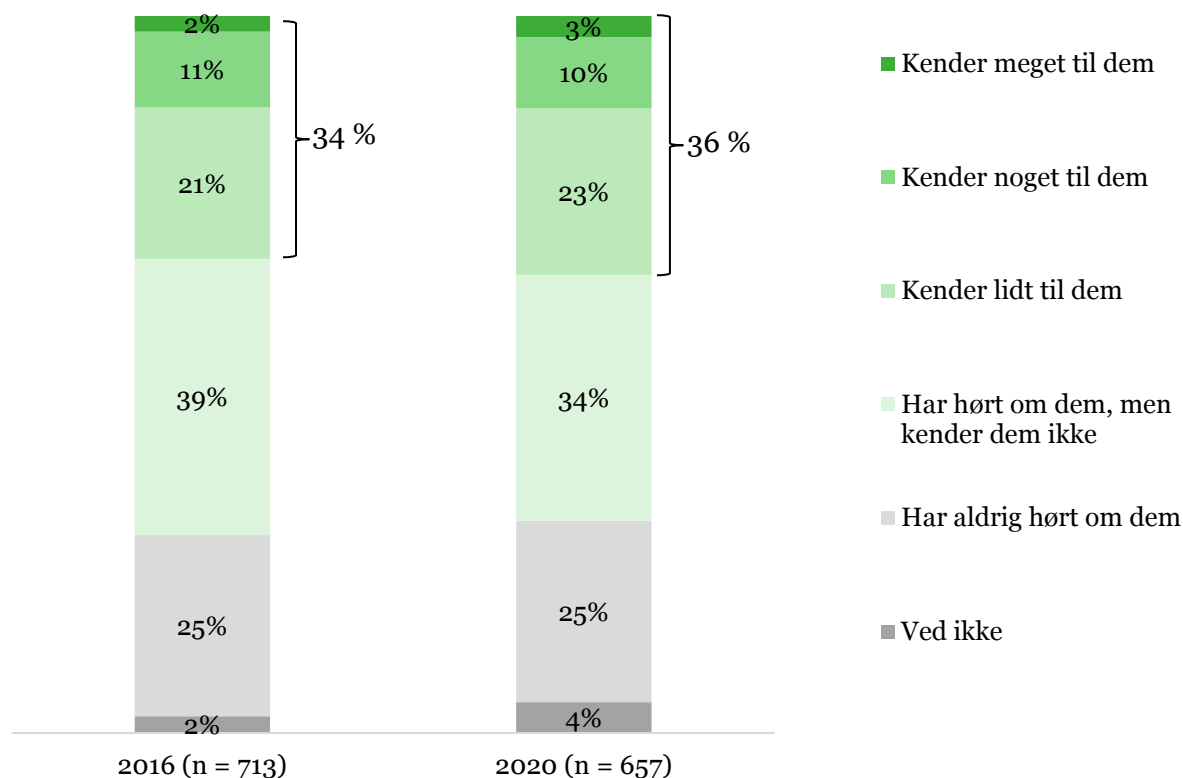
Kendskab til de regionale trafikkselskabers rejsegarantier og brug af disse

Alle regionale trafikkselskaber i Danmark har indført rejsegarantier, der giver passagererne ret til at få refunderet regningen til en taxa eller i nogle tilfælde egen bil ved 20 minutters forsinkelse eller mere. De nærmere bestemmelser varierer fra selskab til selskab og er beskrevet i del 2 af denne undersøgelse.

Udvikling i kendskabet til trafikkselskabernes rejsegarantiordninger 2016-2020

Kendskabet til buspassagerers rettigheder, herunder rejsegarantien, er lavt blandt buspassagerer i de regionale trafikkselskaber. Som det fremgår af figur 1, har kun godt hver tredje af de adspurgte lidt, nogen eller meget kendskab til passagerrettighederne, og kendskabet har ikke rykket sig signifikant fra 2016 til 2020. I både 2016 og 2020 havde 25 procent aldrig hørt om dem, mens henholdsvis 39 procent og 34 procent svarede, at de har hørt om dem, men kender dem ikke.

Figur 1: Spm.2 Hvor godt kender du de passagerrettigheder, herunder blandet andet rejsegaranti, der gælder, når du rejser med lokale busser? Udvikling 2016-2020.



Base: Alle, der rejser med lokale busser mindst en gang i kvartalet.

Note: Ingen af udviklingerne fra 2016 til 2020 er signifikante (95% signifikansniveau)

Der er dog også i 2020 en række regionale forskelle. I tabel 1 ses det således, at 64 procent i Region Nordjylland har svaret, at de kender 'lidt', 'noget' eller 'meget' til passagerrettighederne, hvilket er signifikant højere end i de andre regioner. Tendensen var den samme i 2016.

Tabel 1: Spm.2 Hvor godt kender du de passagerrettigheder, herunder blandt andet rejsegaranti, der gælder, når du rejser med lokale busser? (Krydset med Region)

	Alle	Hoved- staden	Sjælland	Syd- danmark	Midt- jylland	Nord- jylland
Har aldrig hørt om dem	25%	27%	28%	28%	25%	11%
Har hørt om dem, men kender dem ikke	34%	36%	35%	33%	36%	26%
Kender lidt til dem	23%	22%	19%	17%	26%	38%
Kender noget til dem	10%	7%	11%	9%	9%	23%
Kender meget til dem	3%	3%	2%	4%	2%	3%
Ved ikke	4%	4%	5%	9%	3%	0%
Besvarelser	657	321	98	92	88	58
Top 3 kendskab (lidt+noget+meget)	36%	33%	33%	30%	37%	64%

Base: Alle, der rejser med lokale busser mindst en gang i kvartalet.
Rød markering angiver signifikant forskel.

Bliver kendskabet fordelt på alder (tabel 2), er kendskabet i 2020 generelt lavt på tværs af alle aldersgrupper. Dog er der en tendens til et højere kendskab blandt de 25-64 årige, især hos de 55-64 årige, hvor mere end 4 ud af 10 (42 %) har et vist kendskab til rettighederne. Kendskabet er lavest blandt de helt unge (15-24 årige), hvor knap 2 ud af 3 (64 %) enten aldrig har hørt om eller har hørt om, men ikke kender rettighederne.

Tabel 2: Spm.2 Hvor godt kender du de passagerrettigheder, herunder blandt andet rejsegaranti, der gælder, når du rejser med lokale busser? (2020 - Krydset med alder)

	Alle	15-24 år	25-34 år	35-44 år	45-54 år	55-64 år	65+ år
Har aldrig hørt om dem	25%	37%	29%	25%	16%	19%	20%
Har hørt om dem, men kender dem ikke	34%	27%	29%	35%	45%	33%	41%
Kender lidt til dem	23%	22%	27%	20%	22%	25%	24%
Kender noget til dem	10%	10%	10%	16%	10%	8%	6%
Kender meget til dem	3%	0%	3%	3%	3%	9%	3%
Ved ikke	4%	5%	3%	2%	3%	6%	6%
Besvarelser	657	117	107	76	91	95	171
Top 3 kendskab (lidt+noget+meget)	36%	31%	39%	39%	36%	42%	33%

Base: Alle, der rejser med lokale busser mindst en gang i kvartalet.
Rød markering angiver signifikant forskel.

Svarpersonernes rejsefrekvens med lokale busser viser, at der også i 2020 er en klar sammenhæng mellem kendskab og rejsefrekvens. Jo hyppigere passagererne rejser, jo større er kendskabet. I tabel 3 fremgår det, at kendskabet er 55 procent blandt dem, som rejser 5-7 dage om ugen faldende til 27 procent blandt dem, der kun rejser et par gange i kvartalet.

Tabel 3: Spm.2 Hvor godt kender du de passagerrettigheder, herunder blandt andet rejsegaranti, der gælder, når du rejser med lokale busser? (2020 - Krydset med rejsefrekvens for rejser med lokale busser).

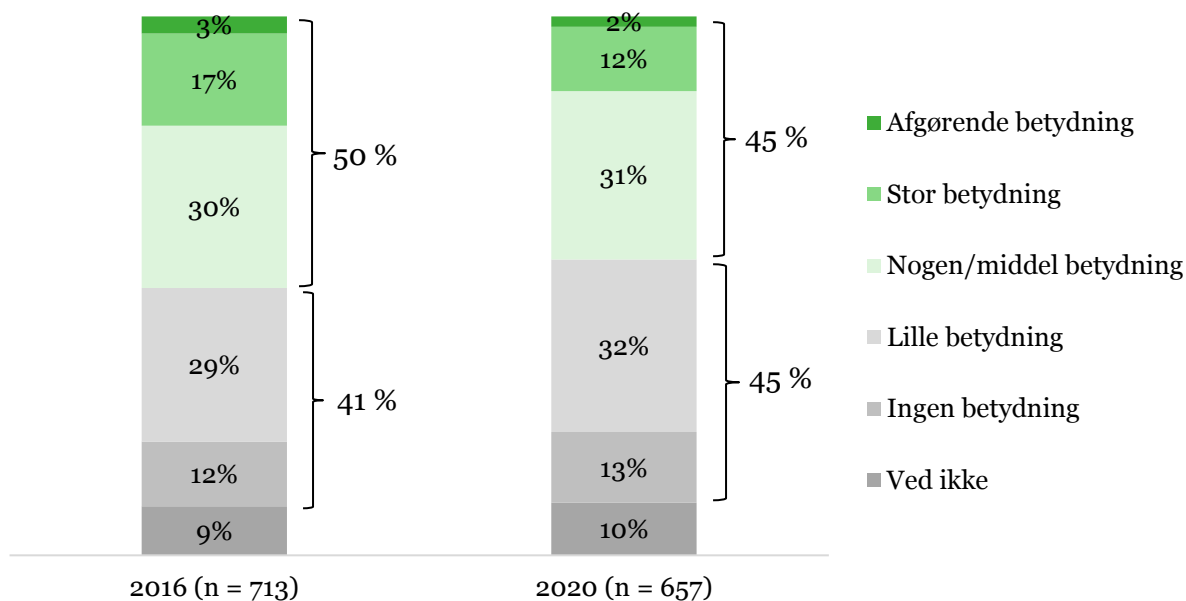
	Alle	5 dage om ugen eller mere	3-4 dage om ugen	1-2 dage om ugen	1-3 dage om måneden	1-2 dage i kvartalet
Har aldrig hørt om dem	25%	27%	18%	31%	21%	28%
Har hørt om dem, men kender dem ikke	34%	18%	33%	25%	34%	40%
Kender lidt til dem	23%	35%	25%	22%	30%	15%
Kender noget til dem	10%	13%	15%	14%	8%	9%
Kender meget til dem	3%	7%	3%	1%	3%	3%
Ved ikke	4%	0%	5%	7%	3%	5%
Besvarelser	657	30	44	103	227	253
Top 3 kendskab (lidt+noget+meget)	36%	55%	44%	37%	41%	27%

Base: Alle, der rejser med lokale busser mindst en gang i kvartalet.
Rød markering angiver signifikant forskel.

Udvikling i betydningen af at kende trafiksselskabernes passagerrettigheder 2016-2020

Ser man på betydningen af at kende til passagerrettighederne, mente 45 procent af de adspurgte i 2020, at det har nogen/middel, stor eller afgørende betydning, hvilket er et lille, ikke signifikant, fald. 45 procent mente, at det har ingen eller kun lille betydning at kende til dem. Det er en lille, ikke signifikant, stigning sammenlignet med 2016.

Figur 2: Spm.4 Hvilken betydning har det for dig, at du kender dine rettigheder som passager, når du rejser med lokale busser?



Base: Alle, der rejser med lokale busser mindst en gang i kvartalet.

Note: Ingen af udviklingerne fra 2016 til 2020 er signifikante (95% signifikansniveau).

Som det ses i tabel 4, er der i 2020 også en tydelig sammenhæng mellem kendskabet til passagerrettighederne og betydningen af at kende til dem. Jo større kendskab til passagerrettighederne, jo større betydning har det for svarpersonen, at kende til rettighederne.

Tabel 4: Spm.4 Hvilken betydning har det for dig, at du kender dine rettigheder som passager, når du rejser med lokale busser? (2020 - Krydset med kendskab til passagerrettighederne)

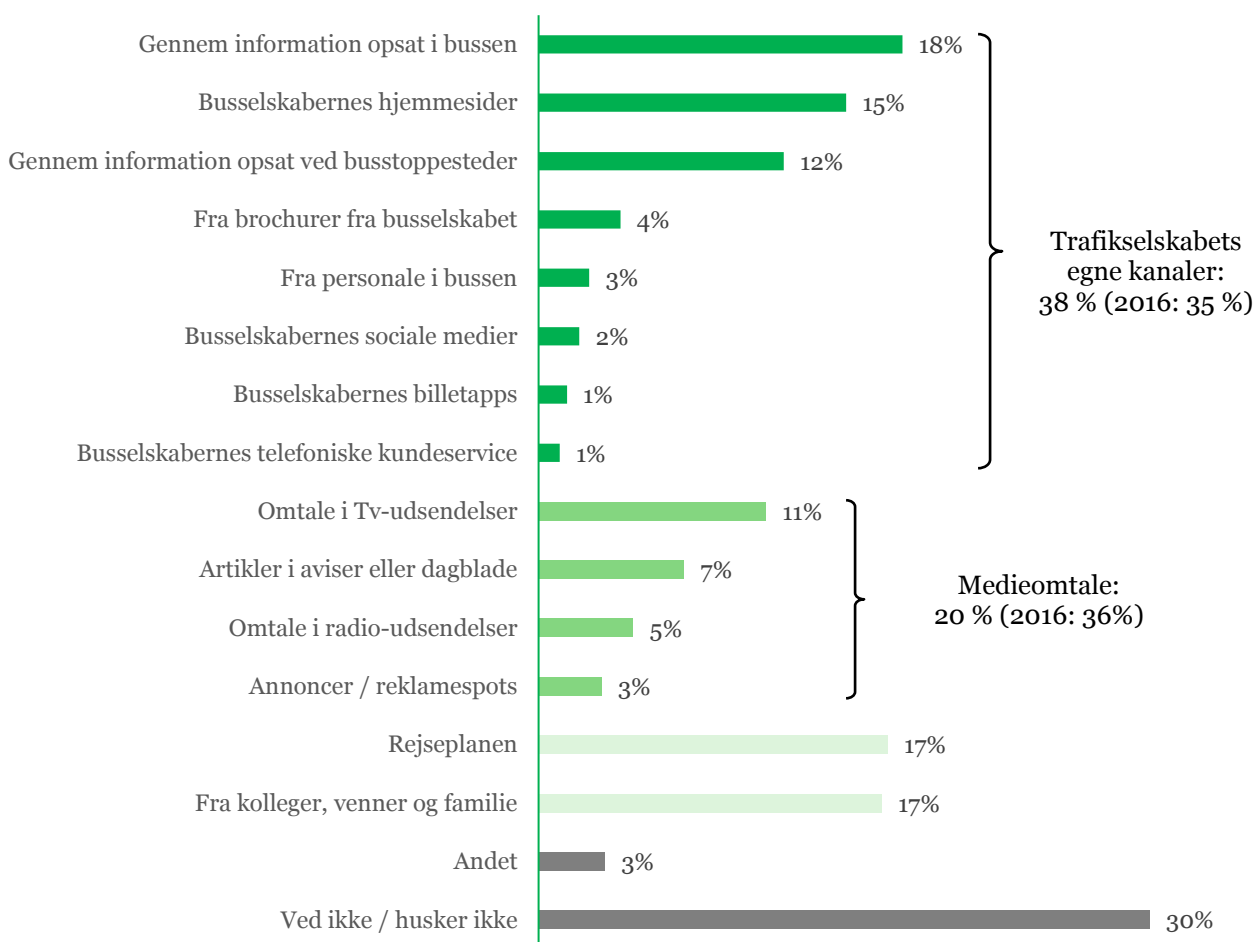
	Har aldrig hørt om dem	Har hørt om dem, men kender dem ikke	Kender lidt til dem	Kender noget til dem	Kender meget til dem
Ingen betydning	17%	17%	7%	2%	10%
Lille betydning	27%	34%	40%	27%	14%
Nogen/middel betydning	29%	31%	37%	36%	19%
Stor betydning	8%	9%	14%	28%	30%
Afgørende betydning	2%	1%	1%	3%	18%
Ved ikke	18%	8%	2%	4%	9%
Besvarelser	162	233	154	59	20
Bund 2 betydning (ingen+lille)	44%	51%	47%	29%	24%
Top 3 betydning (nogen+stor+afgørende)	39%	41%	51%	67%	67%

Base: Alle, der rejser med lokale busser mindst en gang i kvartalet.
Rød markering angiver signifikant forskel.

Som det ses i tabel 4, er betydningen af at kende passagerrettighederne klart lavest hos dem, der har svaret, at de ikke kender eller kun kender lidt til deres rettigheder. Omvendt er betydningen størst hos dem, der har svaret, at de kender noget eller meget til passagerrettighederne. Således er andelen, der har svaret, at det har 'stor' eller 'afgørende' betydning at kende rettighederne, signifikant højere blandt dem, der kender 'noget' eller 'meget' til dem.

Som det ses i figur 3, har de fleste i 2020 hørt om passagerrettighederne gennem trafiksselskabernes egne kanaler, herunder opslag i bussen (18 %), selskabernes hjemmesider (15 %) og information ved stoppesteder. Dernæst følger medieomtale (20 %), Rejseplanen (17 %) og fra kolleger, venner og familie (17 %). Sammenlignet med 2016 fylder medieomtale markant mindre som informationskilde, men ellers er resultaterne meget ens for de øvrige informationskilder.

Figur 3: Spm.3 Hvor har du hørt om passagerrettighederne, herunder blandt andet rejsegaranti, der gælder, når du rejser med lokale busser?



Base (2020): 466 besvarelser. Alle, der har hørt om passagerrettighederne.
 Note: Rejseplanen og Busselskabernes apps blev tilføjet som svarmuligheder i 2020.

Det er bemærkelsesværdigt, at selskabernes billetapps kun nævnes af 1 procent, da det indikerer, at passagerrettighederne ikke fremgår tydeligt i disse ved køb af kort eller billet eller på anden vis.

Svarpersonernes regionale tilhørsforhold har også betydning for, hvorfra de har deres viden.

Det fremgår af tabel 5, at svarpersoner, der er bosat i Region Midtjylland og Region Nordjylland, hvor kendskabet til rettighederne er højere end i de øvrige regioner, i højere grad end i de øvrige regioner har deres information fra selskabernes egne kanaler. Der er også færre, som ikke kan huske, hvor de har deres kendskab fra, hvilket indikerer, at henholdsvis. Midttrafik og Nordjyllands Trafikselskab har succes med at øge kendskabet til rettighederne via egne kanaler.

Fordelingen på køn, alder og rejsefrekvens med lokale busser er relativt ens i regionerne, hvilket peger i retning af, at især Nordjyllands Trafikselskab har større succes end de øvrige trafikselskaber med at øge kendskabet til rejsegarantien via opslag i busserne.

For Region Hovedstaden gør det omvendte sig gældende. Her har signifikant færre (30 %) deres information om rettighederne fra trafikselskabets egne kanaler, og kendskabet er, som det fremgik af Tabel 1, også det laveste. Det lave kendskab kan hænge sammen med, at passagererne især i hovedstadsområdet bruger flere forskellige selskaber på deres rejser i kollektiv transport, men peger også i retning af, at DOT kan gøre mere for at informere om passagerernes rettigheder.

Tabel 5: Spm.3 Hvor har du hørt om passagerrettighederne, herunder blandt andet rejsegaranti, der gælder, når du rejser med lokale busser? (Krydset med region)

	Alle	Hoved- staden	Sjælland	Syd- danmark	Midt- jylland	Nord- jylland
Trafikselskabets egne kanaler (NET)	38%	30%	30%	35%	56%	59%
Gennem information opsat i bussen	18%	12%	10%	18%	22%	43%
Busselskabernes hjemmesider	15%	10%	16%	20%	18%	26%
Gennem information opsat ved busstoppesteder	12%	9%	6%	14%	23%	15%
Fra brochurer fra busselskabet	4%	3%	3%	1%	9%	7%
Fra personale i bussen	3%	1%	3%	0%	3%	9%
Busselskabernes sociale medier	2%	0%	2%	5%	3%	3%
Busselskabernes telefoniske kundeservice	1%	0%	0%	0%	5%	1%
Busselskabernes billetapps	1%	0%	0%	4%	2%	3%
Mail fra busselskabet	0%	1%	0%	0%	0%	0%
Sms fra busselskabet	0%	0%	0%	0%	2%	0%
Medieomtale (NET)	20%	23%	18%	22%	15%	17%
Omtale i Tv-udsendelser	11%	14%	10%	11%	9%	5%
Artikler i aviser eller dagblade	7%	8%	6%	13%	5%	2%
Omtale i radio-udsendelser	5%	5%	5%	3%	4%	3%
Annoncer / reklamespots	3%	3%	3%	2%	2%	7%
Rejseplanen	17%	12%	25%	14%	20%	26%
Fra kolleger, venner og familie	17%	18%	15%	13%	21%	15%
Andet sted, skriv selv:	3%	4%	3%	3%	0%	2%
Ved ikke / husker ikke	30%	33%	30%	40%	23%	19%
Besvarelser	466	226	67	56	65	52

Base: Alle, der har hørt om passagerrettighederne.
Rød markering angiver signifikant forskel.

Der er også en række markante forskelle i, hvor passagererne har deres viden på tværs af alder, jf. tabel 6.

Tabel 6: Spm.3 Hvor har du hørt om passagerrettighederne, herunder blandt andet rejsegaranti, der gælder, når du rejser med lokale busser? (Krydset med alder)

	Alle	15-24 år	25-34 år	35-44 år	45-54 år	55-64 år	65+ år
Trafikskabets egne kanaler (NET)	38%	57%	44%	35%	36%	26%	28%
Gennem information opsat i bussen	18%	34%	17%	20%	11%	5%	16%
Busselskabernes hjemmesider	15%	15%	21%	14%	21%	16%	7%
Gennem information opsat ved busstoppesteder	12%	29%	20%	8%	5%	4%	4%
Fra brochurer fra busselskabet	4%	3%	4%	2%	6%	5%	5%
Fra personale i bussen	3%	1%	7%	3%	3%	0%	1%
Busselskabernes sociale medier	2%	7%	1%	2%	0%	3%	0%
Busselskabernes billetapps	1%	5%	1%	0%	0%	1%	0%
Busselskabernes telefoniske kundeservice	1%	1%	3%	0%	1%	0%	1%
Sms fra busselskabet	0%	0%	2%	0%	0%	0%	0%
Mail fra busselskabet	0%	0%	0%	0%	1%	0%	0%
Medieomtale (NET)	20%	8%	9%	30%	16%	31%	20%
Omtale i Tv-udsendelser	11%	2%	5%	16%	10%	24%	14%
Artikler i aviser eller dagblade	7%	2%	2%	5%	4%	11%	18%
Omtale i radio-udsendelser	5%	2%	1%	7%	2%	12%	5%
Annoncer / reklamespots	3%	1%	4%	7%	3%	2%	2%
Rejseplanen	17%	20%	23%	14%	13%	14%	17%
Fra kolleger, venner og familie	17%	19%	23%	9%	20%	16%	15%
Andet sted, skriv selv:	3%	2%	4%	4%	2%	4%	2%
Ved ikke / husker ikke	30%	24%	27%	35%	37%	28%	31%
Besvarelser	466	69	71	55	73	70	128

Base: Alle, der har hørt om passagerrettighederne.
Rød markering angiver signifikant forskel.

Blandt de 15-24-årige, hvor langt de fleste passagerer er skoleelever og studerende, peger signifikant flere på busselskabernes egne kanaler, især opslag i busser (34 %) og ved stoppesteder (29 %), end de øvrige aldersgrupper. Det peger i retning af, at denne type information rammer målgruppen godt.

Blandt de 55-64-årige har signifikant flere (31 %) hørt om passagerrettighederne via medieomtale. Opdeles besvarelserne efter, hvor ofte svarpersonerne rejser med lokale busser, ses det tydeligt, at de højfrekvente brugere i højere grad har deres viden fra trafikskabernes kanaler, især information opsat i busserne (32 %).

De lavfrekvente brugere har i højere grad deres viden fra deres omgangskreds (kolleger, venner, familie) og fra medieomtale.

Tabel 7: Spm.3 Hvor har du hørt om passagerrettighederne, herunder blandt andet rejsegaranti, der gælder, når du rejser med lokale busser? (Krydset med rejsefrekvens med lokale busser)

	Alle	Mindst 1 dag om ugen	1-3 dage om måneden	1-2 dage i kvartalet
Trafikskabskabets egne kanaler (NET)	38%	53%	36%	29%
Gennem information opsat i bussen	18%	32%	15%	11%
Busselskabernes hjemmesider	15%	14%	16%	15%
Gennem information opsat ved busstoppesteder	12%	17%	10%	10%
Fra brochurer fra busselskabet	4%	6%	4%	2%
Fra personale i bussen	3%	2%	1%	5%
Busselskabernes sociale medier	2%	6%	1%	0%
Busselskabernes billetapps	1%	2%	2%	1%
Busselskabernes telefoniske kundeservice	1%	3%	1%	0%
Sms fra busselskabet	0%	1%	0%	0%
Mail fra busselskabet	0%	0%	0%	1%
Medieomtale (NET)	20%	11%	23%	23%
Omtale i Tv-udsendelser	11%	5%	12%	15%
Artikler i aviser eller dagblade	7%	3%	9%	9%
Omtale i radio-udsendelser	5%	3%	8%	3%
Annoncer / reklamespots	3%	3%	4%	2%
Rejseplanen	17%	19%	20%	13%
Fra kolleger, venner og familie	17%	15%	16%	20%
Andet sted, skriv selv:	3%	3%	3%	2%
Ved ikke / husker ikke	30%	25%	30%	35%
Besvarelser	466	123	174	169

Base: Alle, der har hørt om passagerrettighederne.
Rød markering angiver signifikant forskel.

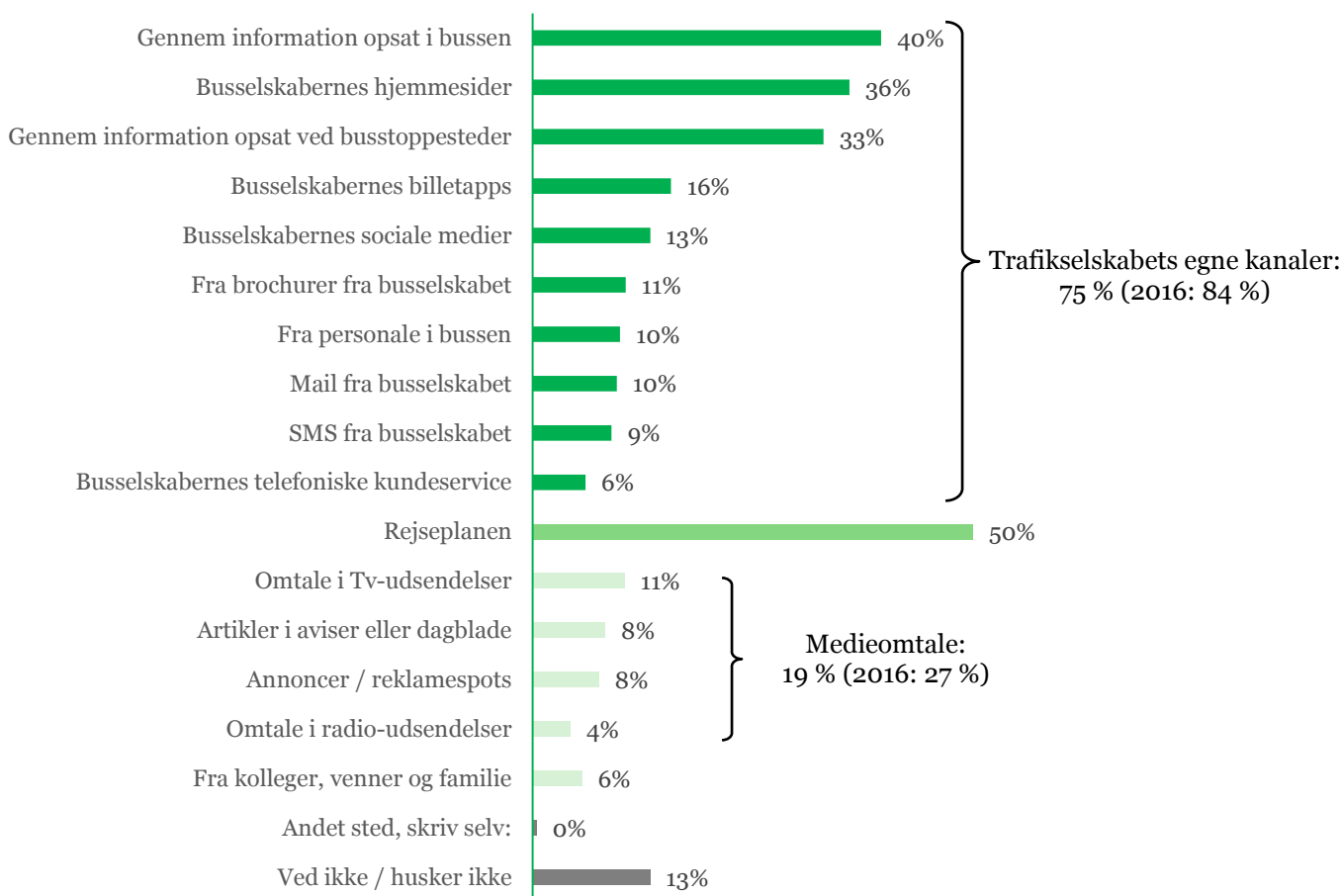
Passagerernes ønsker til, hvordan de vil informeres om rettigheder for lokale busrejser

Direkte adspurgte svarede 75 procent i 2020, at de foretrækker at blive informeret om deres rettigheder via trafikskabets egne kanaler, herunder især gennem information opsat i bussen, ved stoppesteder og på selskabernes hjemmesider. Det er lidt lavere end i 2016.

50 procent har svaret, at de gerne vil informeres i Rejseplanen, men i skrivende stund (januar 2021) er information om passagerrettigheder, herunder rejsegaranti, ikke direkte integreret i Rejseplanen. For nogle søgninger bliver informationen givet på trafikskabernes egne hjemmesider, når passagererne køber billet der.

Medieomtale foretrækkes af 19 procent i 2020, hvilket er lavere end i 2016.

Figur 4: Spm.5: Hvordan vil du gerne informeres om passagerrettighederne, herunder blandt andet rejsegaranti, der gælder, når du rejser med lokale busser?



Base (2020): 657 besvarelser. Alle, der rejser med lokale busser mindst en gang i kvartalet

Note: Rejseplanen og Busselskabernes apps blev tilføjet som svarmuligheder i 2020.

Passagerernes præferencer er ret ens på tværs af geografi og rejsefrekvens med lokale busser, men der er markante forskelle på tværs af aldersgrupper, som det fremgår af tabel 8 herunder.

Tabel 8: Spm.5: Hvordan vil du gerne informeres om passagerrettighederne, herunder blandt andet rejsegaranti, der gælder, når du rejser med lokale busser? (Krydset med alder)

	Alle	15-24 år	25-34 år	35-44 år	45-54 år	55-64 år	65+ år
BUSSELSKABET (NET)	75%	79%	68%	84%	76%	78%	66%
Busselskabernes hjemmesider	36%	35%	41%	40%	38%	45%	24%
Busselskabernes telefoniske kundeservice	6%	6%	11%	6%	6%	5%	3%
Busselskabernes sociale medier	13%	26%	17%	17%	7%	8%	1%
Busselskabernes billetapps	16%	24%	21%	20%	12%	15%	2%
Gennem information opsat i bussen	40%	58%	38%	42%	36%	30%	29%
Gennem information opsat ved busstoppesteder	33%	50%	34%	39%	29%	25%	17%
Fra personale i bussen	10%	11%	15%	8%	12%	9%	5%
Mail fra busselskabet	10%	6%	10%	8%	12%	10%	13%
Sms fra busselskabet	9%	3%	10%	4%	17%	17%	9%
Fra brochurer fra busselskabet	11%	9%	11%	4%	15%	15%	11%
OMTALE I MEDIER (NET)	19%	17%	16%	17%	11%	19%	30%
Omtale i Tv-udsendelser	11%	8%	11%	7%	6%	16%	15%
Omtale i radio-udsendelser	4%	4%	7%	3%	1%	7%	4%
Artikler i aviser eller dagblade	8%	7%	7%	5%	2%	9%	18%
Annoncer / reklamespots	8%	8%	8%	12%	5%	2%	9%
Fra kolleger, venner og familie	6%	9%	9%	4%	2%	3%	4%
Rejseplanen	50%	69%	37%	34%	55%	54%	47%
Andet sted, skriv selv:	0%	1%	0%	1%	0%	0%	1%
Ved ikke / husker ikke	13%	8%	21%	11%	14%	13%	15%
Besvarelser	657	117	107	76	91	95	171

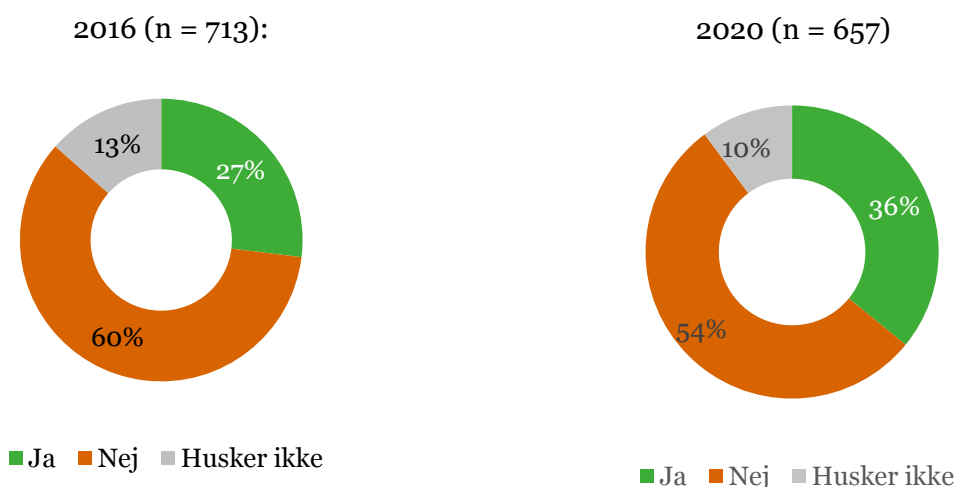
Base: Alle, der rejser med lokale busser mindst en gang i kvartalet.
Rød markering angiver signifikant forskel.

Som det ses, har de 15-24 årige en stærkere præference for at få information via sociale medier, Rejseplanen, via apps og information opsat i busser og ved stoppesteder. De ældre passagerer (65+ år) foretrækker i højere grad at få information via medier.

Udvikling i brug af - og tilfredshed med - de regionale trafikselskabers rejsegarantiordninger 2016-2020

I figur 5 ses det, at 36 procent i 2020-undersøgelsen svarede, at de har oplevet, at deres bus var mere end 20 minutter forsinket, hvilket giver ret til at søge om rejsegaranti hos busselskaberne. Dette er 9 procentpoint højere end i 2016, og forskellen er signifikant. Resultaterne er dog ikke direkte sammenlignelige, da dataindsamlingen i 2016 fandt sted i juni/juli mod november i 2020, ligesom fordelingen af interviews på regioner ikke var helt den samme i 2016 og 2020. Det vil sige, at vi ikke kan konkludere, at der er sket en generel stigning i forsinkelser i den lokale og regionale bustrafik.

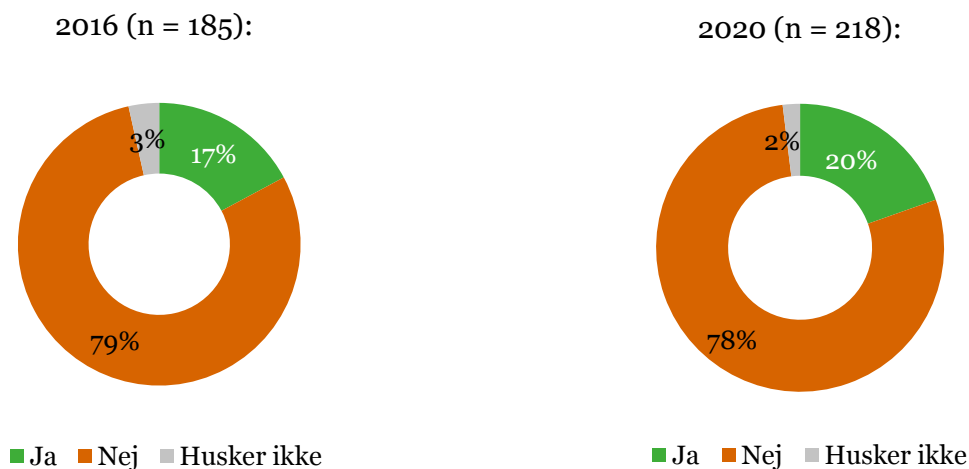
Figur 5: Spm.6 Har du nogensinde oplevet, at din lokale bus var mere end 20 minutter forsinket eller aflyst, og du derfor kunne søge om rejsegaranti?



Base: Alle, der rejser med lokale busser mindst en gang i kvartalet.

Af de 36 procent, som i 2020 har oplevet en forsinkelse på minimum 20 minutter, har blot 20 procent søgt om rejsegaranti/dækning af erstatningstransport, hvilket er lidt højere end i de 17 procent i 2016. Forskellen er dog ikke signifikant.

Figur 6: Spm.7 Har du nogensinde søgt om rejsegaranti pga. en forsinket / aflyst lokal bus?



Base: Alle, der har oplevet en forsinkelse på mere end 20 minutter.

Note: Udviklingen fra 2016 til 2020 er ikke signifikant (95 % signifikansniveau).

Der ses også i 2020-undersøgelsen en vis sammenhæng mellem, hvor godt kendskabet er til passagerrettighederne, og hvor hyppigt passagererne ansøger om rejsegaranti ved forsinkelser.

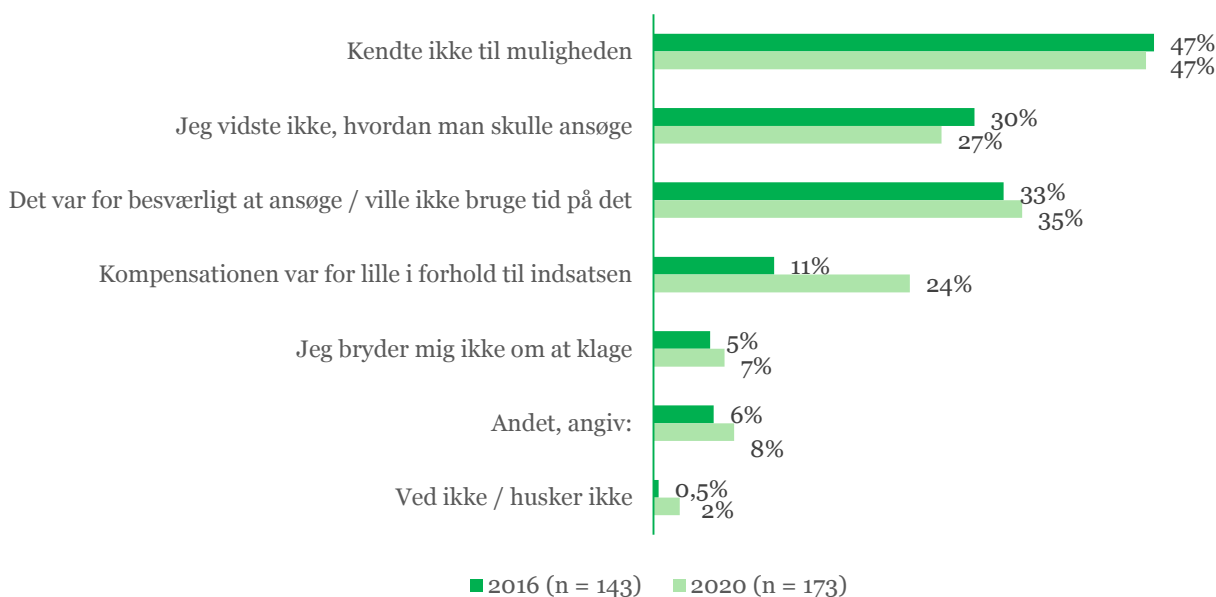
Tabel 9: Spm.7 Har du nogensinde søgt om rejsegaranti pga. en forsinket / aflyst lokal bus? (Krydset med kendskabet til passagerrettighederne)

Column %	Har aldrig hørt om dem	Har hørt om dem, men kender dem ikke	Kender lidt til dem	Kender noget til dem	Kender meget til dem
Ja	16%	9%	27%	28%	21%
Nej	84%	91%	70%	65%	79%
Husker ikke	0%	0%	3%	7%	0%
Besvarelser	42	72	59	29	10

Base: 218. Alle, der har oplevet en forsinkelse på mere end 20 minutter. **Obs: små baser.** Ingen signifikante forskelle.

Det er måske ikke så overraskende, at der er denne sammenhæng mellem kendskabet til og brugen af rettighederne. Men det indikerer, at rettighederne er vigtige for mange passagerer, når først de kender dem. Det taler for, at selskaberne og andre relevante aktører bør gøre mere for at informere passagererne. Men hvorfor er der så mange, som ikke søger om rejsegaranti, selvom de oplever forsinkelser på over 20 minutter?

Figur 7: Spm.7A Hvorfor søgte du ikke om rejsegaranti?



Base: Alle, der ikke har søgt om rejsegaranti.

Ser man overordnet på svarene, er den væsentligste grund til, at der ikke er søgt om rejsegaranti, manglende kendskab til muligheden (47 %). Oplevelsen af, at det er for besværligt (35 %), er også en væsentlig grund, ligesom mange peger på, at de ikke ved, hvordan man skal ansøge (27 %). Resultaterne er stort set identiske med 2016, dog pegede væsentligt flere i 2020 på, at kompensationen er for lille i forhold til den indsats, det kræver at søge rejsegarantien. Det indikerer et manglende kendskab til rejsegarantien, der jo netop ikke er en kompensation, men en betaling for erstatningstransport.

Årsagerne varierer dog i forhold til kendskabet til passagerrettighederne, som det ses i Tabel 10.

Tabel 10: Spm.7A Hvorfor søgte du ikke om rejsegaranti? (Krydset med kendskab til passagerrettighederne)

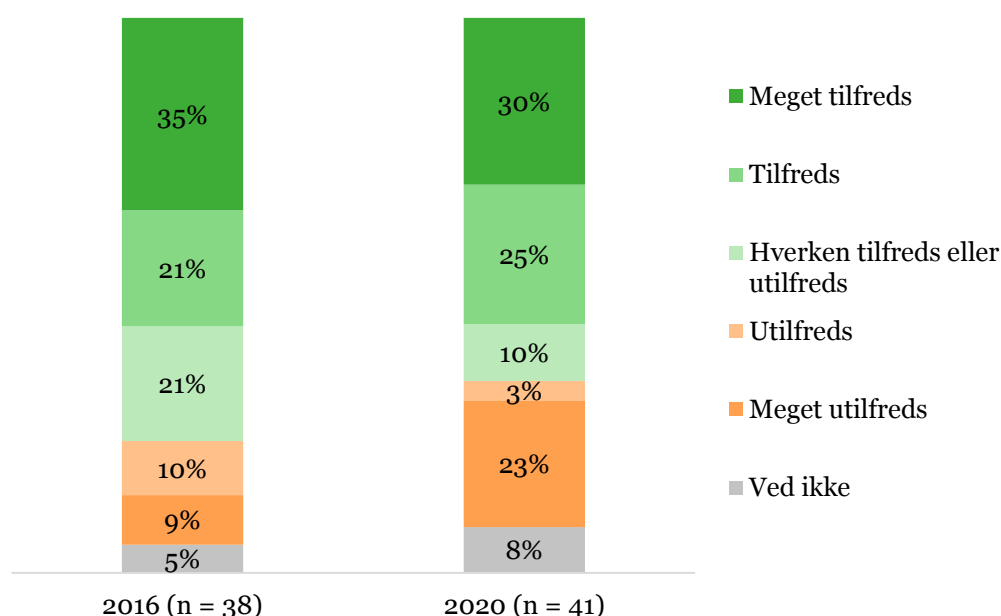
	Har aldrig hørt om dem	Har hørt om dem, men kender dem ikke	Kender lidt til dem	Kender noget til dem	Kender meget til dem
Kendte ikke til muligheden	84%	52%	14%	33%	45%
Det var for besværligt at ansøge / ville ikke bruge tid på det	16%	33%	47%	33%	79%
Jeg vidste ikke, hvordan man skulle ansøge	17%	41%	24%	14%	25%
Kompensationen var for lille i forhold til indsatsen	10%	23%	37%	27%	39%
Jeg bryder mig ikke om at klage	4%	7%	14%	0%	0%
Andet, angiv:	4%	3%	11%	16%	17%
Ved ikke / husker ikke	2%	1%	0%	5%	0%
Besvarelser	34	66	42	19	8

Base: 169. Alle, der ikke har søgt om rejsegaranti. **Obs: små baser.**
Rød markering angiver signifikant forskel.

Når passagererne kender til deres rettigheder, er årsagen til, at de ikke søger om rejsegaranti, at det er for besværligt, eller at kompensationen er for lille i forhold til indsatsen. Det samme var tilfældet i 2016.

Buspassagerer, der søger om rejsegaranti, er overvejende tilfredse med selskabets håndtering af sagen. Således er 55 procent enten tilfredse eller meget tilfredse, mens 26 procent er utilfredse eller meget utilfredse. Resultatet svarer til 2016 målingen, selvom der er en (ikke-signifikant) stigning i andelen, der er meget utilfreds.

Figur 8: Spm.9 Hvor tilfreds var du med busselskabets håndtering af din ansøgning om rejsegaranti?



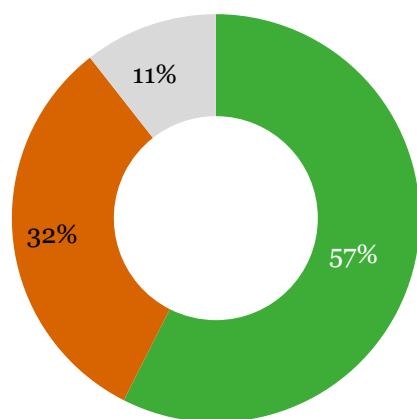
Base: Alle, der har søgt om rejsegaranti. **OBS: små baser.**

Note: Ingen af udviklingerne fra 2016 til 2020 er signifikante (95% signifikansniveau).

Passagerernes oplevelse af mistede, lokale busforbindelser på grund af forsinkelser eller aflysninger på tilbringerrejser med anden kollektiv transport

I 2020 har vi som noget nyt spurgt ind til konsekvenserne ved oplevede forsinkelser i form af tabte forbindelser for rejser med lokale busser.

Figur 9: Spm.11 Har du nogensinde oplevet at miste en lokal busforbindelse, fordi et andet kollektivt transportmiddel (bus, tog, metro, letbane m.v.) var forsinket?



■ Ja ■ Nej ■ Ved ikke / husker ikke

Base: 657 besvarelser. Alle, der rejser med lokale busser mindst en gang i kvartalet.

Direkte adspurgte har 57 procent svaret, at de har prøvet at miste en forbindelse, fordi et tilsluttende, kollektivt transportmiddel var forsinket. I de større byer, hvor busserne kører hyppigt, vil det ofte ikke betyde store forsinkelser på rejsen. Men i mindre bysamfund og på landet kan en tabt forbindelse betyde store forsinkelser på den samlede rejse.

Det er vigtigt, at trafikselskabernes rejseregler tager højde for, at selv små forsinkelser kan betyde store forsinkelser på den samlede rejse.

Kendskab til fjernbusselskabernes passagerrettigheder og brug af disse

EU's forordning 181/2011 om buspassagerrettigheder³ fastsætter en række rettigheder ved forsinkelse og aflysninger. Disse gælder for rejser på 250 kilometer eller længere. Det gælder blandt andet:

- Ret til information ved forsinkelser og aflysninger
- Ret til valget mellem tilbagebetaling af billetten eller omlægning af rejsen ved 120 minutters forsinket afgang. Hvis passageren ikke får dette valg, har passageren ret til – ud over tilbagebetaling eller omlægning – kompensation på 50 % af billetprisen.
- Ret til forplejning ved 90 minutters forsinkelse på rejser planlagt til minimum 3 timer.

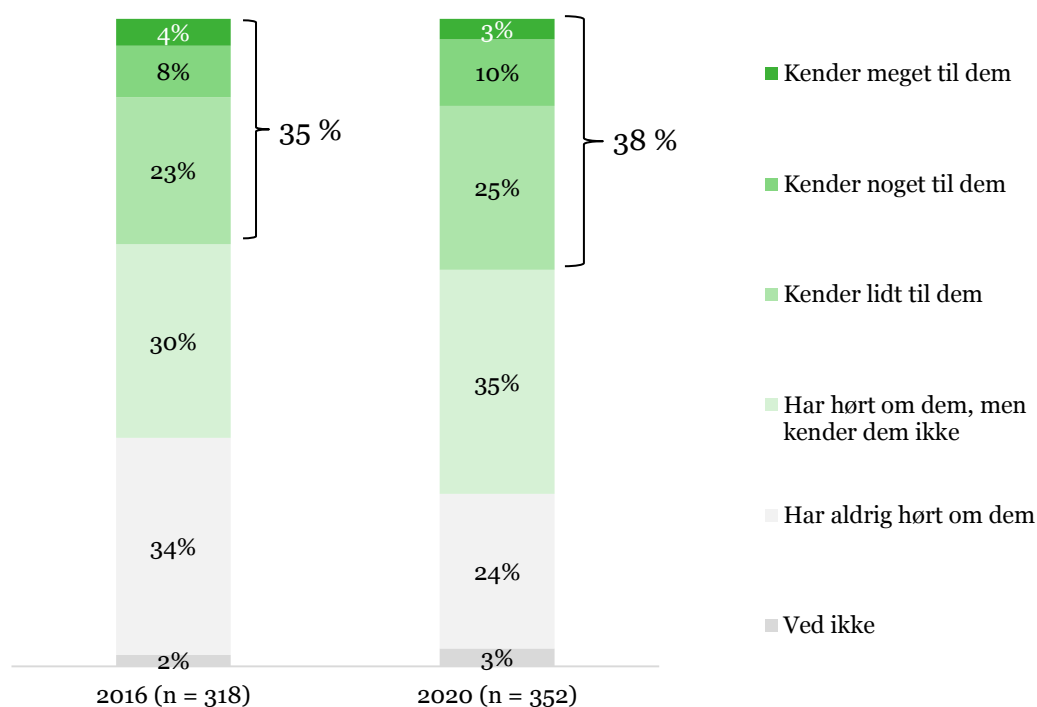
Udvikling i kendskabet til fjernbusselskabernes rejsegarantiordninger 2016-2020

Kendskabet til buspassagerers rettigheder for rejser med fjernbusser, herunder rejsegarantien, er også i 2020 lavt.

Som det fremgår af figur 10, har kun 39 procent af buspassagererne lidt, nogen eller meget kendskab til passagerrettighederne, hvilket er på niveau med 2016. Knap hver fjerde (24 %) har aldrig hørt om dem, hvilket er en signifikant positiv udvikling i forhold til 2016, hvor mere end hver tredje svarede, at de aldrig havde hørt om dem. Endelig har 35 procent hørt om dem, men kender dem ikke, hvilket er på niveau med 2016.

Samlet set er det skuffende, at kendskabet ikke har udviklet sig mere positivt, da der er sket en generel stigning i antallet af rejser med fjernbusser i perioden 2016-2020.

Figur 10: Spm.13 Hvor godt kender du de passagerrettigheder, herunder blandt andet rejsegaranti, der gælder, når du rejser med fjernbusser?



Base: Alle, der rejser med fjernbusser mindst 1 gang årligt.

³ Se bilag 1 for en nærmere gennemgang af dette.

Kendskabet til passagerrettighederne er højere blandt fjernbuspassagerer sammenlignet med passagerer, der benytter lokale busser.⁴ Forskellen kan hænge sammen med, at passagerer på lange busrejser har færre muligheder for selv at påvirke situationen, hvis der opstår forsinkelser eller andre problemer undervejs, hvorfor man gerne vil kende sine rettigheder, hvis uheldet er ude. Samtidig er prisen for en billet med fjernbusserne generelt højere end prisen for en lokal eller regional busrejse.

Ser man på udviklinger på tværs af målgrupper, er der i 2020-undersøgelsen ingen signifikante forskelle i kendskabet på tværs af alder og regionalt tilhørsforhold. Til gengæld er der, som det også var tilfældet for de regionale trafikselskaber, en tydelig sammenhæng mellem rejsefrekvens og kendskab. De (få), der rejser med fjernbusser hver uge, har således mere end dobbelt så højt kendskab (76 %), end dem, der kun rejser 1-2 dage årligt.

Tabel 11: Spm.13 Hvor godt kender du de passagerrettigheder, herunder blandt andet rejsegaranti, der gælder, når du rejser med fjernbusser? (Krydset med rejsefrekvens)

	Mindst 1 dag om ugen	1-3 dage om måneden	1-2 dage i kvartalet	1-2 dage om året
Har aldrig hørt om dem	5%	15%	19%	27%
Har hørt om dem, men kender dem ikke	19%	25%	34%	37%
Kender lidt til dem	42%	44%	25%	22%
Kender noget til dem	20%	13%	16%	8%
Kender meget til dem	14%	4%	3%	3%
Ved ikke	0%	0%	3%	3%
Besvarelser	13	30	68	241
Top 3 kendskab (lidt+noget+meget)	76%	60%	43%	32%

Base: 352. Alle, der rejser med fjernbusser mindst 1 gang årligt.
Rød markering angiver signifikant forskel.

⁴ Se figur 2

Der er også i 2020-undersøgelsen en sammenhæng mellem billetkøbskanal og kendskab, idet de, der oftest køber billet via selskabets app, har et højere kendskab til rettighederne end de, der oftest køber billet via selskabernes hjemmesider. Dette indikerer, at selskabernes hjemmesider kan blive bedre til at informere passagererne om deres rettigheder i købsituationen.

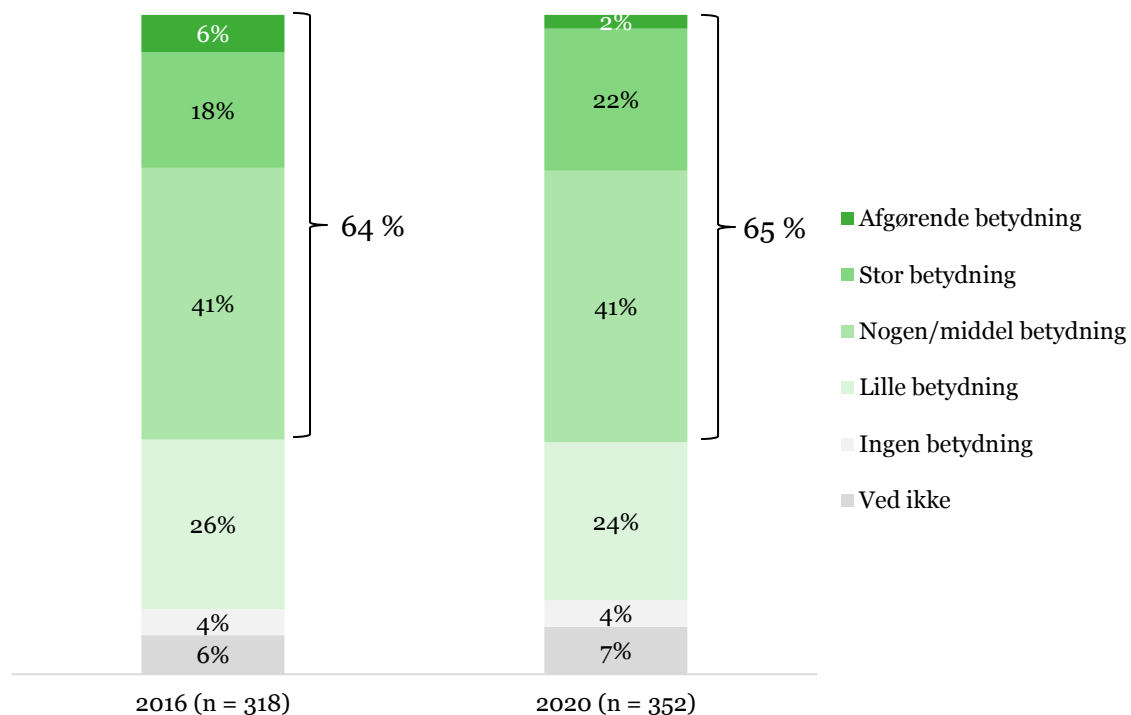
Tabel 12: Spm.13 Hvor godt kender du de passagerrettigheder, herunder blandt andet rejsegaranti, der gælder, når du rejser med fjernbusser? (Krydset med oftest købte billettype)

	Kontantbillet, købt på hjemmeside	Kontantbillet, købt via app
Har aldrig hørt om dem	26%	21%
Har hørt om dem, men kender dem ikke	39%	29%
Kender lidt til dem	23%	29%
Kender noget til dem	7%	15%
Kender meget til dem	2%	3%
Ved ikke	3%	3%
Besvarelser	207	135
Top 3 kendskab (lidt+noget+meget)	32%	47%

Base: 352 besvarelser. Alle, der rejser med fjernbusser mindst 1 gang årligt.
Rød markering angiver signifikant forskel.

Som det fremgår af figur 11, mener knap 2 ud af 3 fjernbuspassagerer i 2020-undersøgelsen (65 %), at kendskab til deres passagerrettigheder har nogen/middel, stor eller afgørende betydning, hvilket er identisk med resultatet i 2016-undersøgelsen.

Figur 11: Spm.15 Hvilken betydning har det for dig, at du kender dine rettigheder som passager, når du rejser med fjernbusser?



Base: Alle, der rejser med fjernbusser mindst 1 gang årligt.

Note: Ingen af udviklingerne fra 2016 til 2020 er signifikante (95 % signifikansniveau).

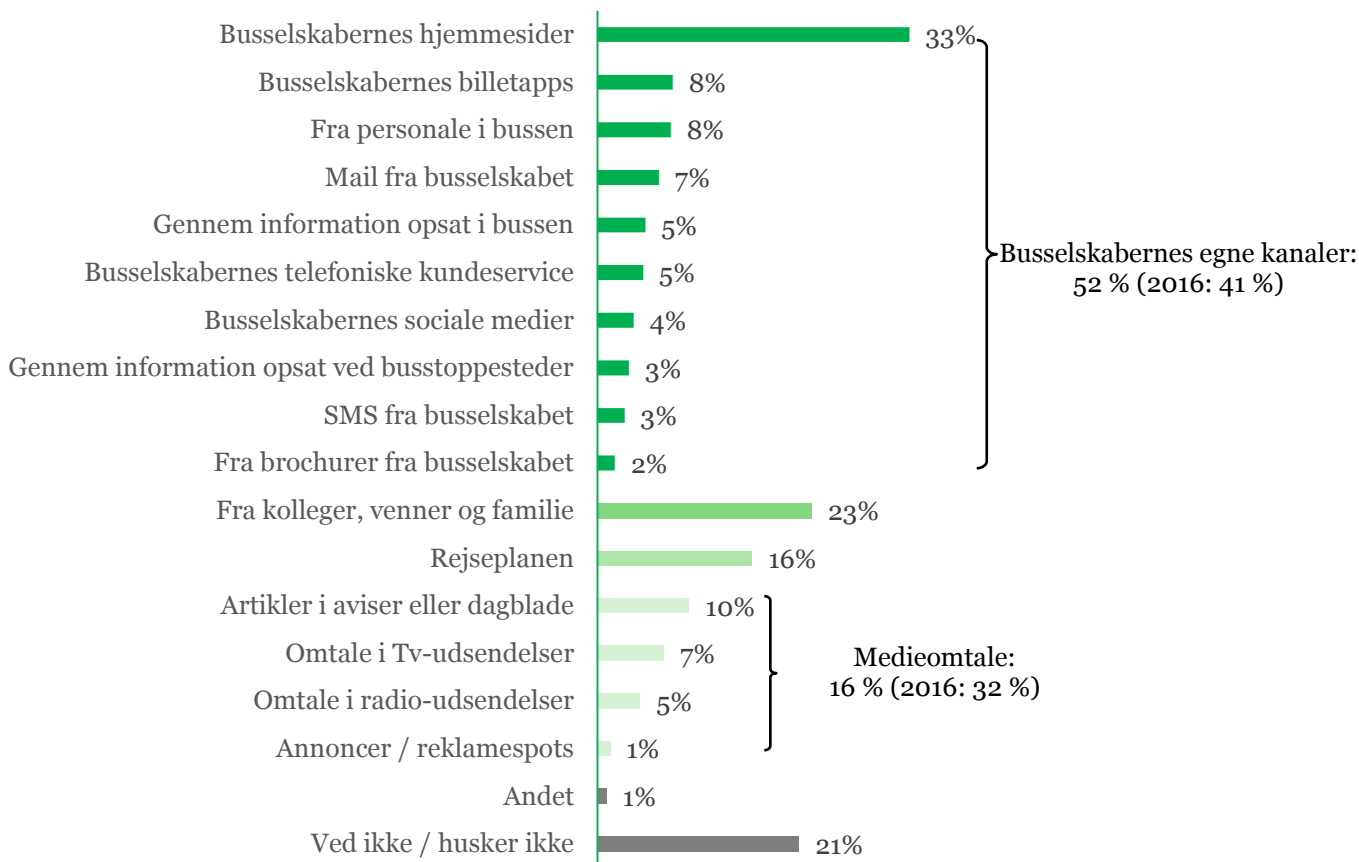
Ser man på sammenhængen mellem kendskabet og betydningen af kendskabet til passagerrettighederne, er der også i 2020 blandt fjernbuspassagerer en tendens til, at de, der har størst kendskab til passagerrettighederne også er dem, der tillægger kendskabet størst betydning. Se tabel 13 herunder.

Tabel 13: Spm.15 Hvilken betydning har det for dig, at du kender dine rettigheder som passager, når du rejser med fjernbusser? (Krydset med kendskabet)

	Har aldrig hørt om dem	Har hørt om dem, men kender dem ikke	Kender lidt til dem	Kender noget til dem	Kender meget til dem
Ingen betydning	7%	5%	1%	0%	9%
Lille betydning	11%	33%	33%	15%	0%
Nogen/middel betydning	52%	38%	37%	46%	16%
Stor betydning	18%	16%	26%	30%	51%
Afgørende betydning	4%	0%	0%	7%	18%
Ved ikke	8%	8%	3%	3%	6%
Besvarelser	83	122	91	34	11
Bund 2 betydning (ingen+lille)	18%	38%	34%	15%	9%
Top 3 betydning (nogen+stor+afgørende)	74%	54%	63%	82%	85%

Base: Alle, der rejser med fjernbusser mindst 1 gang årligt. **Obs: små baser.**
Rød markering angiver signifikant forskel.

Figur 12: Spm.14 Hvor har du hørt om passagerrettighederne, herunder blandt andet rejsegaranti, der gælder, når du rejser med fjernbusser?



Base: 258 besvarelser. Alle, der har hørt om passagerrettighederne for fjernbusser.
 Note: Rejseplanen og Busselskabernes apps blev tilføjet som svarmuligheder i 2020.

Busselskabernes egne kanaler udgør tilsammen den vigtigste kilde til information (52 %). Det gælder især hjemmesiderne (33 %), mens selskabernes billetapps kun nævnes af 8 procent. Sammenlignet med 2016 er der dog tale om en signifikant stigning, hvilket indikerer, at selskaberne er blevet bedre til at synliggøre rettighederne via egne kanaler.

Den næst-vigtigste kilde til kendskab til passagerrettighederne er omtale fra kolleger, venner og familie (23 %).

Tredje-vigtigst er medieomtale (16 %).

Endelig har 16 procent nævnt Rejseplanen, selvom fjernbusselskaberne ikke er med i Rejseplanen. Dette kan skyldes, at nogle passagerer har vanskeligt ved at skelne de busruter, der betjenes af henholdsvis fjernbusselskaber og regionale trafikkselskaber, fra hinanden.

Modsat kendskabet til de regionale trafikkselskabers rejseregler er der ingen markante forskelle i relation til alder, regionalt tilhørsforhold eller rejsefrekvens.

Passagerernes ønsker til, hvordan de vil informeres om rettigheder for fjernbusrejser

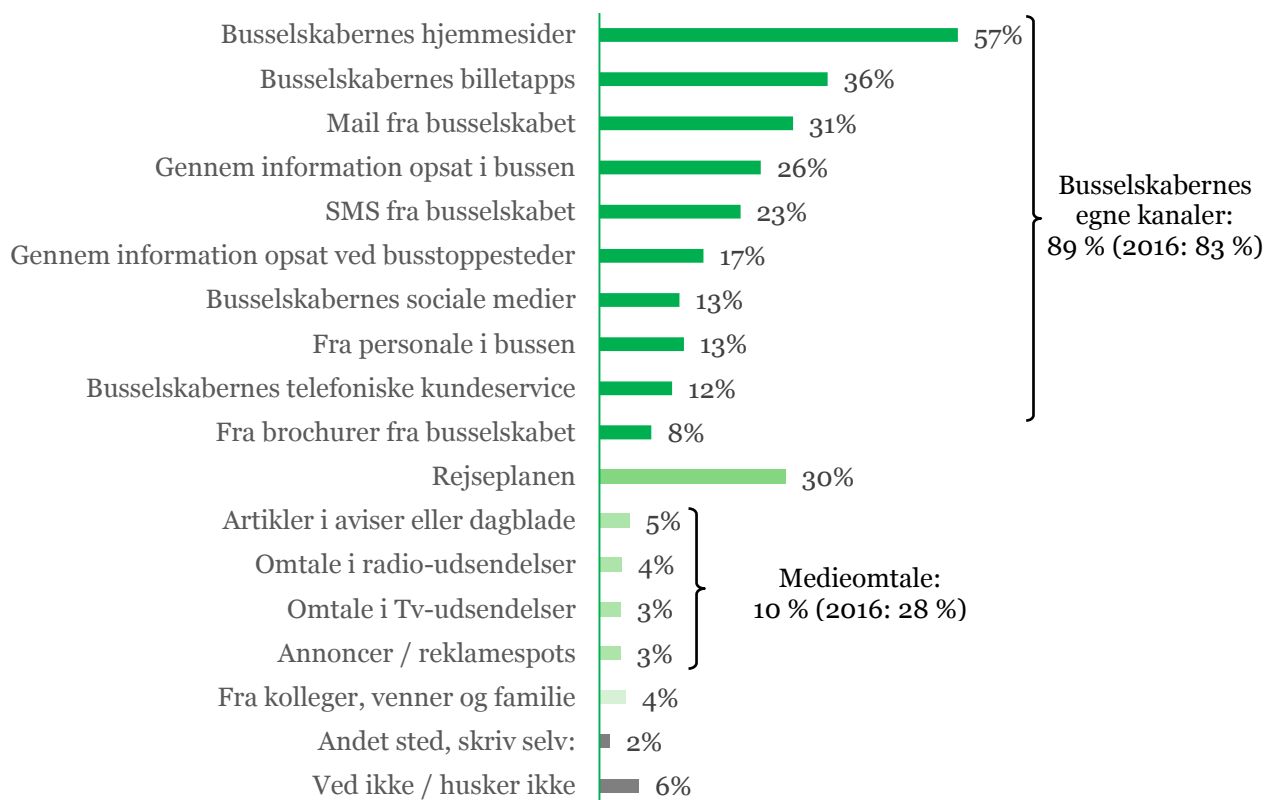
Passagererne foretrækker primært at modtage information om deres rettigheder for fjernbusrettigheder via især selskabernes egne kanaler, især selskabernes hjemmesider og billetapps. Mange har også præference for at modtage informationen direkte fra busselskabet i form af information opsat i bussen, mails eller sms.

30 procent har desuden svaret, at de gerne vil modtage information via Rejseplanen. Dette er ikke muligt i skrivende stund (januar 2021), da ingen fjernbusselskaber deltager i samarbejdet om Rejseplanen.

Endelig vil 10 procent gerne have information via medierne, hvilket er markant færre end i 2016.

Modsat lokale busser er der ingen markante forskelle i præferencer på tværs af demografi og rejsefrekvens.

Figur 13: Spm.16: Hvordan vil du gerne informeres om passagerrettighederne, herunder kompensationsmuligheder, der gælder, når du rejser med fjernbusser?



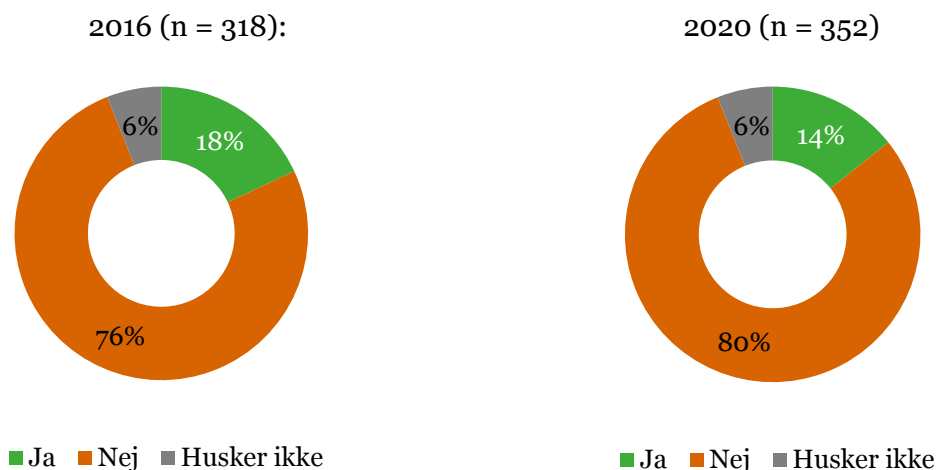
Base: 258 besvarelser. Alle, der har hørt om passagerrettighederne for fjernbusser.

Note: Rejseplanen og Busselskabernes apps blev tilføjet som svarmuligheder i 2020.

Udvikling i fjernbusselskabernes håndtering af forsinkelser 2016-2020

Figur 14 herunder viser, at 14 procent af buspassagererne i 2020-undersøgelsen har oplevet en forsinkelse på over 90 minutter på en rejse med fjernbusser i Danmark, hvilket er på niveau med 2016.

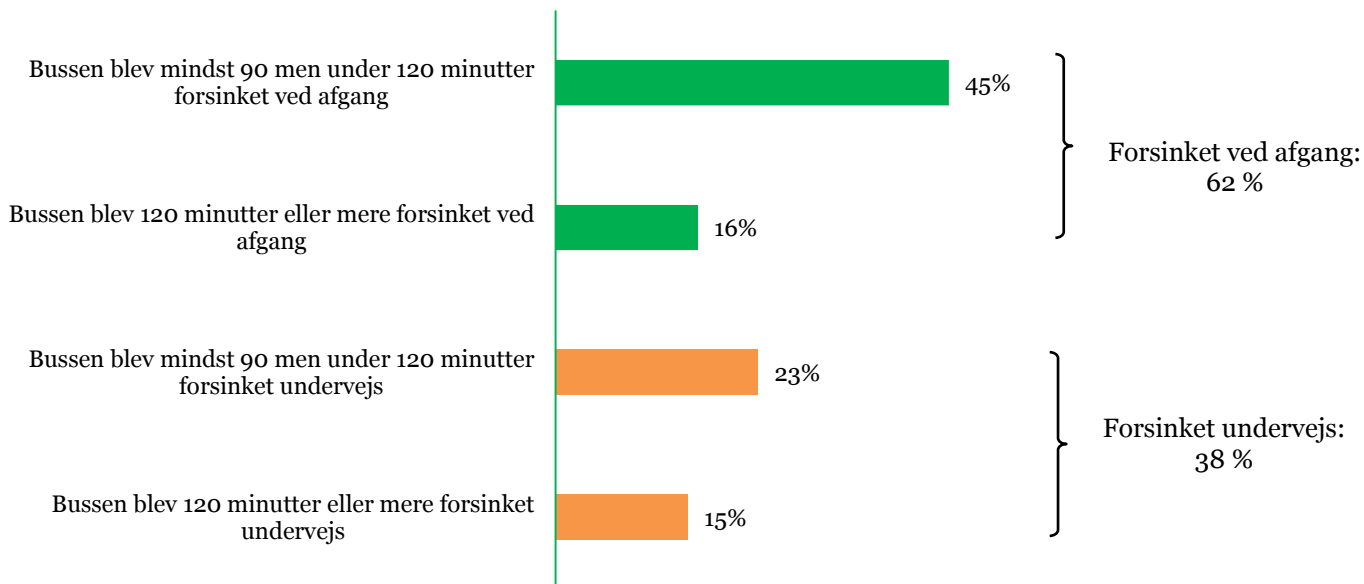
Figur 14: Spm.17 Har du nogensinde oplevet, at din fjernbus var 90 minutter eller mere forsinket, enten fordi den afgik forsinket eller blev forsinket undervejs?



Base: Alle, der rejser med fjernbusser mindst 1 gang årligt.

I 2020 har vi, som noget nyt, spurgt ind til, hvornår på rejsen forsinkelsen opstod, samt hvor meget bussen blev forsinket. Knap 2 ud af 3 svarede, at forsinkelsen opstod inden afgang, og hovedparten oplevede en forsinkelse på mellem 90 og 120 minutter.

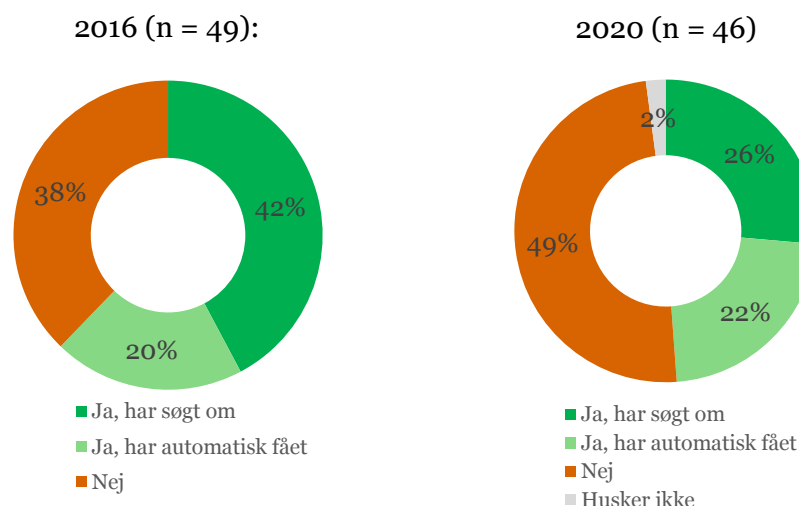
Figur 15: Spm.17A: Hvornår og hvor meget blev du forsinket?



Base: 46 besvarelser. Alle, der har oplevet, at deres fjernbus var 90 minutter eller mere forsinket. **OBS: Lille base.**

Af de 14 procent, der i 2020 oplevede en forsinkelse på mere end 90 minutter på en rejse med fjernbus i Danmark, har 26 procent selv søgt om kompensation eller erstatning, mens 22 procent har fået det automatisk, jf. figur 16 herunder. Sammenlignet med 2016 har færre enten selv søgt eller automatisk fået erstatning, men forskellen kan skyldes statistisk usikkerhed grundet det lille antal besvarelser.

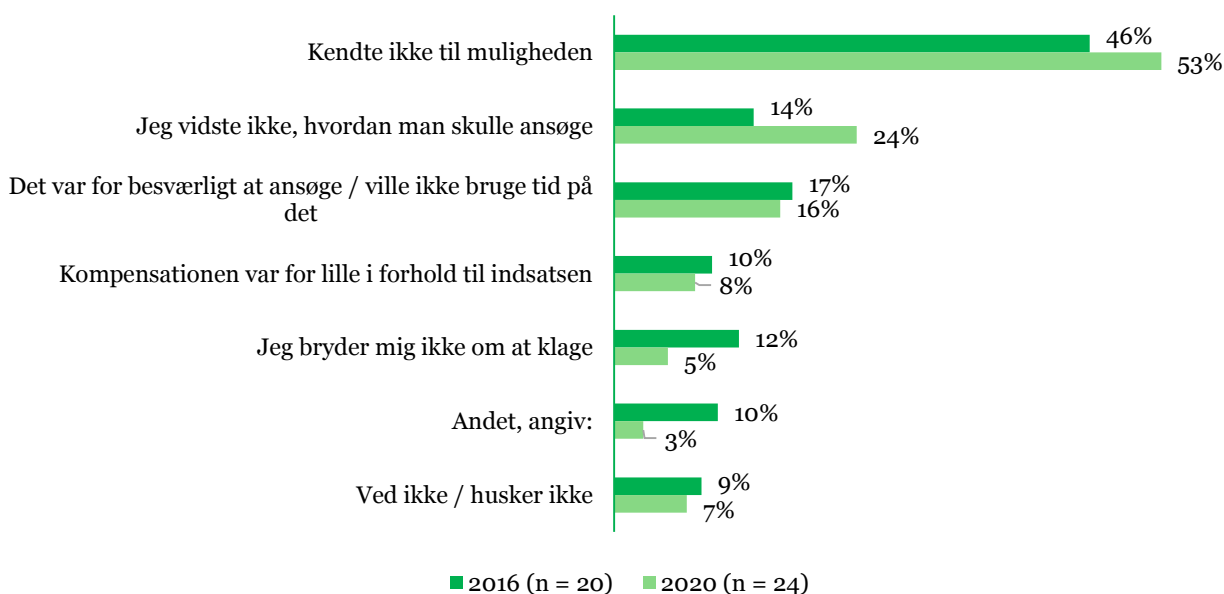
Figur 16: Spm.18 Har du nogensinde søgt om - eller automatisk fået - kompensation hos et busselskab i forbindelse med en forsinket / aflyst fjernbus?



Base: Alle, der har oplevet, at deres fjernbus var 90 minutter eller mere forsinket. **OBS: Små baser.**

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

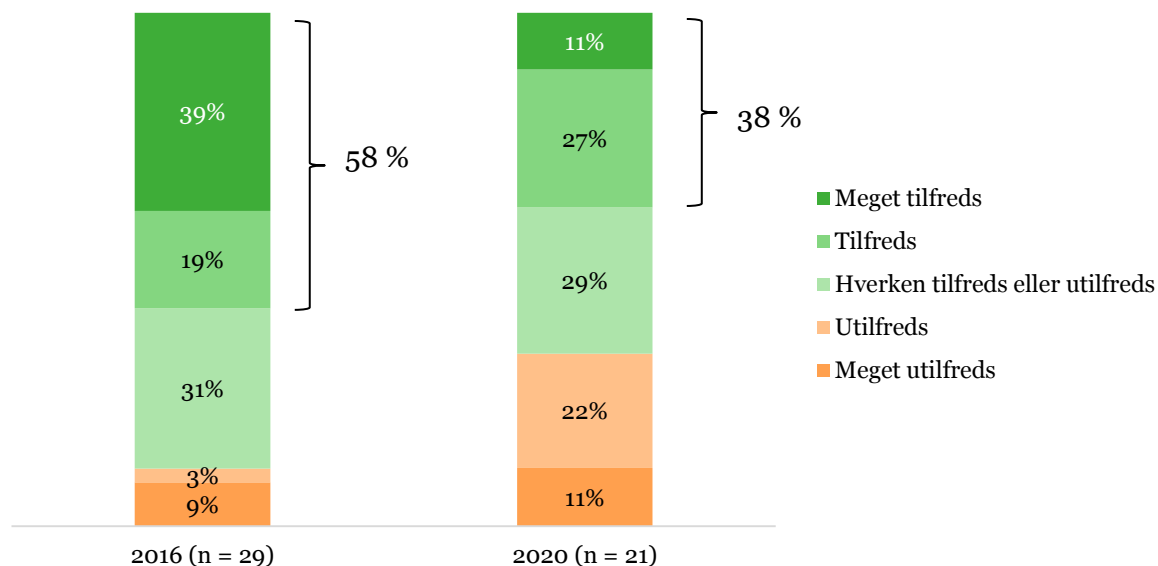
Figur 17: Spm.18A Hvorfor søgte du ikke om kompensation?



Base: Alle, der ikke har søgt kompensation. **OBS! Små baser.**

Den primære årsag til, at passagererne ikke har søgt om erstatning eller kompensation, er også i 2020 manglende kendskab til muligheden (53 %). 24 procent har dog også angivet, at de ikke vidste, hvordan man skal ansøge, mens 16 procent har svaret, at det var for besværligt at klage eller ikke ville bruge tid på det.

Figur 18: Spm.20 Hvor tilfreds var du med busselskabets håndtering af din ansøgning om/tildeling af kompensation?



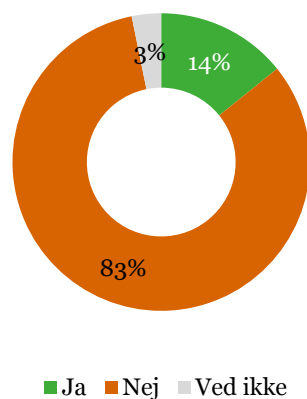
Base: Alle, der har søgt eller automatisk fået rejsegaranti. **OBS! Små baser.**

Knap 4 ud af 10 (38 %) har angivet, at de var tilfredse eller meget tilfredse med busselskabets håndtering af ansøgningen, mens hver tredje har svaret, at de var utilfredse eller meget utilfredse. Det er en stigning siden 2016. Resultaterne er dog forbundet med nogen usikkerhed grundet det lave antal besvarelser.

Fjernbusselskabernes håndtering af aflysninger

I 2020-undersøgelsen har vi stillet en række ekstra spørgsmål i relation til fjernbusselskabernes håndtering af forsinkelser og aflysninger. Blandt dem, der rejser med fjernbusser mindst en gang om året, har 14 procent oplevet, at en busafgang blev aflyst af busselskabet.

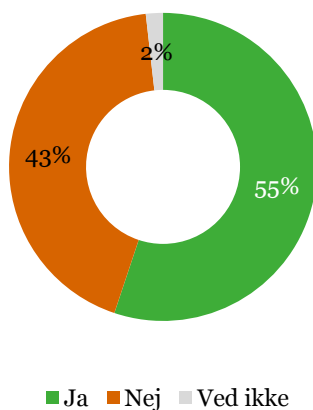
Figur 19: Spm.22: Har du nogensinde oplevet, at en fjernbusforbindelse, du havde billet til, blev aflyst af busselskabet – for eksempel pga. Corona-situationen eller andre forhold?



Base: 352 besvarelser. Alle, der rejser med fjernbusser mindst 1 gang årligt.

Blandt de 14 procent, som har oplevet en aflysning, svarede lidt over halvdelen, at de fik information inden det planlagte afgangstidspunkt, mens mere end 4 ud af 10 ikke fik informationen inden afgangstidspunktet.

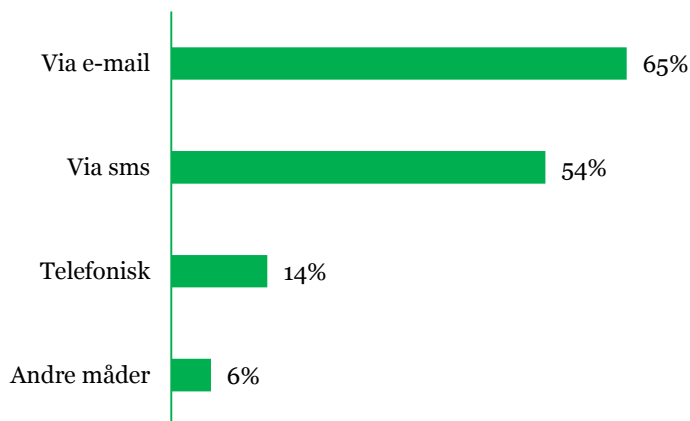
Figur 20: Spm.23: Fik du information om aflysningen inden det planlagte afgangstidspunkt?



Base: 45 besvarelser. Alle, der har oplevet, at en fjernbusforbindelse blev aflyst. **OBS: Lille base.**

Blandt de 55 procent, der fik informationen inden det planlagte afgangstidspunkt, fik hovedparten informationen via e-mail (65 %) og/eller via sms (54 %).

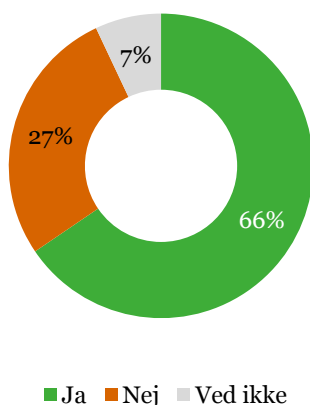
Figur 21: Spm.24: Hvordan fik du information om aflysningen?



Base: 25 besvarelser. Alle, der har oplevet, at en fjernbusforbindelse blev aflyst, og som modtog information. **OBS: Lille base.**

Blandt de 14 procent, som har oplevet en aflysning, angav 2 ud af 3 desuden, at busselskabet gav dem valget mellem at få pengene tilbage eller at få ombooket billetten til en anden afgang.

Figur 22: Spm.25: Da din afgang blev aflyst – gav busselskabet dig valget mellem at få pengene tilbage for billetten eller at få ombooket billetten til en anden afgang?



Base: 45 besvarelser. Alle, der har oplevet, at en fjernbusforbindelse blev aflyst. **OBS: Lille base.**

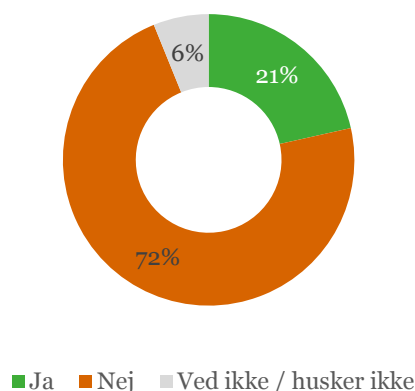
Selvom antallet af respondenter, der har oplevet at få en fjernbusafgang aflyst, er relativt lavt, tyder svarene altså på, at fjernbusselskaberne i alt for mange tilfælde ikke sikrer, at passagererne får opfyldt deres rettigheder. Det gælder både retten til information om aflysningen samt valget mellem at få pengene tilbage eller ombooket sin afgang.

Passagerernes oplevelse af mistede fjernbusforbindelser på grund af forsinkelser eller aflysninger på tilbringerrejser med anden kollektiv transport

Det er ikke altid fjernbusselskabets skyld, at passagererne bliver forsinket på deres rejse eller ikke når en planlagt afgang. I nogle tilfælde skyldes forsinkelsen, at der opstår forsinkelser eller aflysninger på en tilbringerrejse med et andet bus- eller togselskab.

Godt hver femte, der rejser med fjernbus mindst en dag om året, har oplevet at miste en fjernbusforbindelse, fordi et andet kollektivt transportmiddel var forsinket. Se figur 23.

Figur 23: Spm.26: Har du nogensinde oplevet at miste en fjernbusforbindelse, fordi et andet kollektivt transportmiddel (bus, tog, metro, letbane m.v.) var forsinket?



Base: 352. Alle, der rejser med fjernbusser mindst 1 gang årligt.

Resultatet indikerer, at der er et ikke ubetydeligt problem med, at fjernbusafgange mistes grundet forsinkelser eller aflysninger hos andre bus- og togselskaber. I den øvrige kollektive transport er konsekvenserne ikke altid så store, men for fjernbusser kan en mistet afgang betyde store forsinkelser på den samlede rejse, fordi der på nogle ruter kun er en eller to daglige afgange.

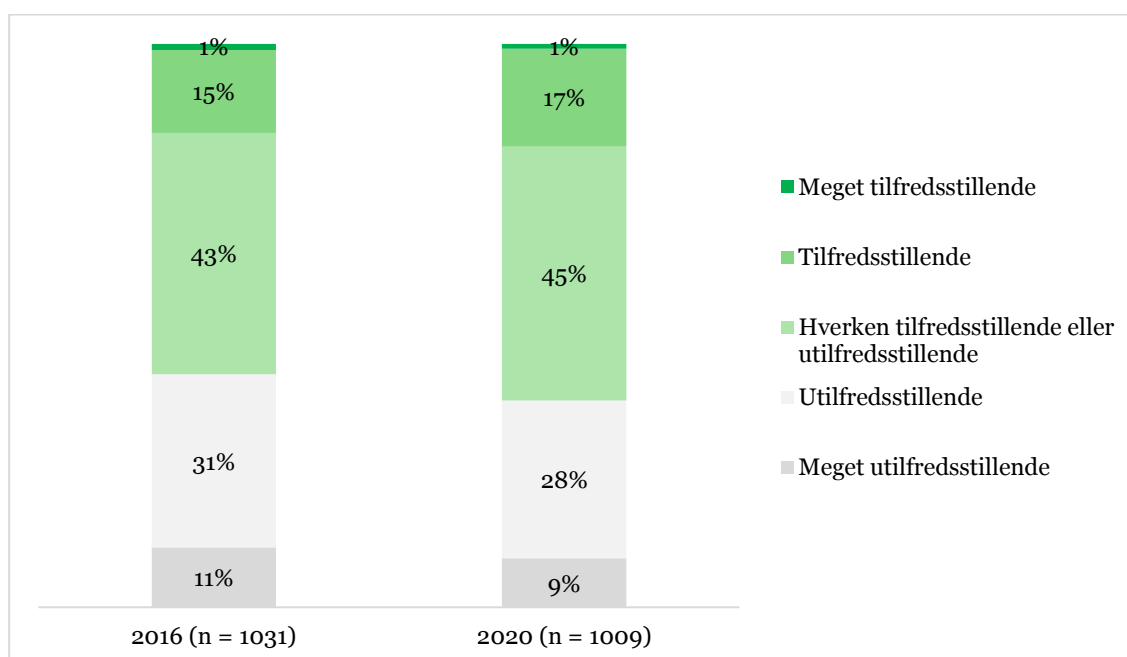
Det er naturligvis passagerernes eget ansvar at planlægge deres rejse og tage hjemmefra i god tid. Men som reglerne er i dag, findes der ikke en rejsegaranti, der går på tværs af selskaber og transportformer, hvorfor især fjernbuspassagerer kan opleve betydelige gener i form af ekstra udgifter til en ny billet kombineret med en stor forsinkelse, hvis en forbindelse på en tilbringerrejse svigter.

Generel opfattelse af busselskabernes information ved forsinkelser

I figur 24 ses det, at kun 18 procent fandt informationsniveauet tilfredsstillende eller meget tilfredsstillende i 2020, hvilket er på samme niveau som i 2016. Tilsvarende har 37 procent i 2020 svaret, at informationsniveauet er utilfredsstillende eller meget utilfredsstillende mod 42 procent i 2016, hvilket er et lille fald.

Samlet set er der ikke sket den store udvikling, og det er bekymrende, at andelen af passagerer, der er tilfredse med informationen, fortsat er meget lav. Det er dog glædeligt, at der er sket et lille fald i andelen, der finder informationsniveauet utilfredsstillende eller meget utilfredsstillende.

Figur 24: Spm.27: Hvordan vil du som buspassager generelt vurdere informationsniveauet, når der er forsinkelser/aflysninger?



Base: Alle, der rejser med lokale busser mindst en gang i kvartalet eller med fjernbusser mindst 1 gang årligt.

Fordelt på alder er de 65+ årige lidt mindre utilfredse end de øvrige aldersgrupper.

Tabel 14: Spm.27: Hvordan vil du som buspassager generelt vurdere informationsniveauet, når der er forsinkelser/aflysninger? (Krydset med alder)

	Alle	15-24 år	25-34 år	35-44 år	45-54 år	55-64 år	65+ år
Meget utilfredsstillende	9%	7%	11%	12%	10%	8%	6%
Utilfredsstillende	28%	37%	30%	21%	24%	31%	19%
Hverken tilfredsstillende eller utilfredsstillende	45%	41%	41%	45%	47%	46%	55%
Tilfredsstillende	17%	15%	17%	22%	16%	14%	20%
Meget tilfredsstillende	1%	0%	1%	0%	4%	1%	1%
Besvarelser	1009	199	209	110	126	131	234

Base: Alle, der rejser med lokale busser mindst en gang i kvartalet eller med fjernbusser mindst 1 gang årligt.
Rød markering angiver signifikant forskel.

Der er en vis sammenhæng mellem tilfredshed og rejsefrekvens med kollektiv transport, idet andelen, der finder informationsniveauet om forsinkelser og aflysninger utilfredsstillende eller meget utilfredsstillende, er markant højere blandt dem, der rejser hyppigst. Dette kan blandt andet hænge sammen med, at de, der rejser oftest, vil opleve flere forsinkelser, hvilket øger sandsynligheden for at opleve situationer, hvor der gives mangelfuld information.

Tabel 15: Spm.27: Hvordan vil du som buspassager generelt vurdere informationsniveauet, når der er forsinkelser/aflysninger? (Krydset med rejsefrekvens med kollektiv transport)

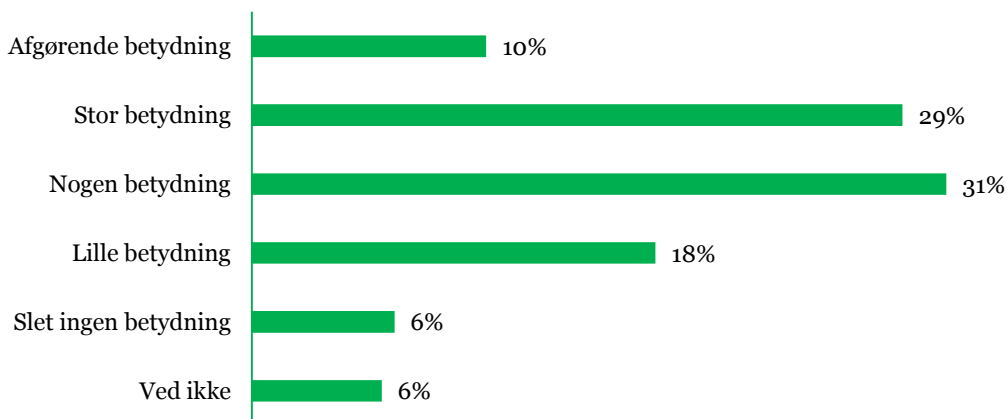
	Alle	En dag om ugen eller mere	1-3 dage om måneden	1-2 dage i kvartalet	Sjældnere
Meget utilfredsstillende	9%	11%	7%	8%	4%
Utilfredsstillende	28%	34%	25%	26%	11%
Hverken tilfredsstillende eller utilfredsstillende	45%	38%	49%	49%	60%
Tilfredsstillende	17%	17%	17%	16%	25%
Meget tilfredsstillende	1%	0%	1%	1%	0%
Besvarelser	1009	404	340	194	64

Base: Alle, der rejser med lokale busser mindst en gang i kvartalet eller med fjernbusser mindst 1 gang årligt.
Rød markering angiver signifikant forskel.

I dag kan man i de fleste tilfælde ikke få erstatning, hvis man mister en bus- eller togforbindelse, fordi et kollektivt transportmiddel hos et andet selskab (bus, tog, metro, letbane med videre) er forsinket. I 2020-undersøgelsen har vi spurgt ind til, hvilken betydning det vil have for passagererne, hvis der fandtes en rejsegaranti, der gælder på tværs af selskaber, det vil sige også i de tilfælde, hvor man mister en forbindelse hos ét selskab på grund af en forsinkelse hos et andet selskab. Resultatet er sammenfattet i figur 25.

Knap 4 ud af 10 har svaret, at det vil have stor eller afgørende betydning med en rejsegaranti, der gælder på tværs, mens kun knap hver fjerde har svaret, at det vil have lille eller slet ingen betydning. Samlet set er der altså en overvægt af passagerer, der finder, at det har en vis betydning.

Figur 25: Spm.28: Hvor stor betydning vil det have for dig, hvis der fandtes en rejsegaranti, der sikrer, at du enten kan få dækket udgifterne til alternativ transport eller kontant kompensation, hvis du mister en forbindelse?



Base: 1009 besvarelser. Alle, der rejser med lokale busser mindst en gang i kvartalet eller med fjernbusser mindst 1 gang årligt.

Måske knapt så overraskende er der en overvægt blandt dem, der rejser hyppigst med kollektiv transport, der mener, at det vil have stor eller afgørende betydning, hvis der fandtes en rejsegaranti, der gælder på tværs af selskaber. Se tabel 16.

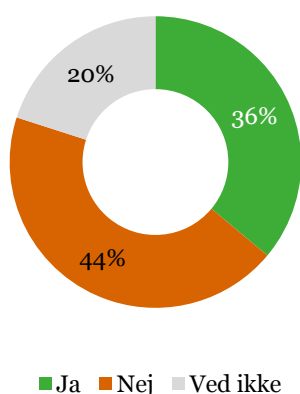
Tabel 16: Spm.28: Hvor stor betydning vil det have for dig, hvis der fandtes en rejsegaranti, der sikrer, at du enten kan få dækket udgifterne til alternativ transport eller kontant kompensation, hvis du mister en forbindelse? (Krydset med rejsefrekvens med kollektiv transport)

	Alle	Mindst en dag om ugen	1-3 dage om måneden	1-2 dage i kvartalet	Sjældnere
Afgørende betydning	10%	16%	7%	6%	7%
Stor betydning	29%	35%	27%	21%	28%
Nogen betydning	31%	29%	34%	28%	32%
Lille betydning	18%	13%	20%	26%	12%
Slet ingen betydning	6%	4%	4%	12%	15%
Ved ikke	6%	3%	8%	7%	7%
Besvarelser	1009	404	340	194	64
Top 2 betydning (stor + afgørende)	39%	50%	34%	27%	35%
Bund 2 betydning (lille + slet ingen)	24%	17%	24%	38%	27%

Base: Alle, der rejser med lokale busser mindst en gang i kvartalet eller med fjernbusser mindst 1 gang årligt.

Godt hver tredje har svaret, at en rejsegaranti, der gælder på tværs af selskaber, vil kunne få dem til at rejse mere med kollektiv transport.

Figur 26: Spm.29: Vil en rejsegaranti, der sikrer, at du enten kan få dækket udgifterne til alternativ transport eller kontant kompensation, hvis du mister en forbindelse, kunne få dig til at rejse mere med kollektiv transport?



Base: 1009. Alle, der rejser med lokale busser mindst en gang i kvartalet eller med fjernbusser mindst 1 gang årligt.

Sammenhængen mellem en rejsegaranti, der gælder på tværs af selskaber, og villigheden til at rejse mere med kollektiv transport er størst blandt de 15-24 og de 25-34 årige, mens den er lavest hos de 65+ årige.

Tabel 17: Spm.29: Vil en rejsegaranti, der sikrer, at du enten kan få dækket udgifterne til alternativ transport eller kontant kompensation, hvis du mister en forbindelse, kunne få dig til at rejse mere med kollektiv transport? (Krydset med alder)

	Alle	15-24 år	25-34 år	35-44 år	45-54 år	55-64 år	65+ år
Ja	36%	54%	46%	36%	27%	27%	11%
Nej	44%	26%	39%	41%	51%	53%	69%
Ved ikke	20%	21%	15%	23%	23%	21%	20%
Besvarelser	1009	199	209	110	126	131	234

Base: Alle, der rejser med lokale busser mindst en gang i kvartalet eller med fjernbusser mindst 1 gang årligt.

Erfaringsmæssigt er andelen, der benytter kollektiv transport, størst blandt de 15-24 og de 25-34 årige, hvorfor der også ses en klar sammenhæng mellem rejsefrekvens med kollektiv transport og villigheden til at rejse mere med kollektiv transport, hvis der indføres en rejsegaranti, der gælder på tværs.

Tabel 18: Spm.29: Vil en rejsegaranti, der sikrer, at du enten kan få dækket udgifterne til alternativ transport eller kontant kompensation, hvis du mister en forbindelse, kunne få dig til at rejse mere med kollektiv transport? (Krydset med rejsefrekvens med kollektiv transport)

	Alle	Mindst en dag om ugen	1-3 dage om måneden	1-2 dage i kvartalet	Sjældnere
Ja	36%	46%	31%	26%	22%
Nej	44%	33%	48%	54%	63%
Ved ikke	20%	20%	21%	20%	15%
Besvarelser	1009	404	340	194	64

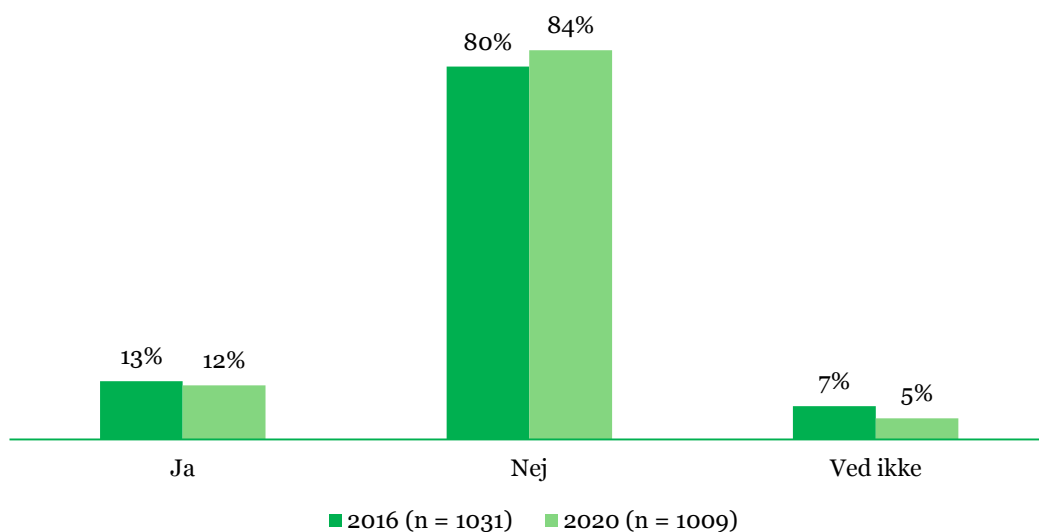
Base: Alle, der rejser med lokale busser mindst en gang i kvartalet eller med fjernbusser mindst 1 gang årligt.

Kendskab til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro

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

Som det fremgår af figur 27, er det de færreste brugere af bus, nemlig 12 procent, der i 2020 har kendskab til Ankenævnet, hvilket er på samme niveau som i 2016.

Figur 27: Spm.30 Har du hørt om Ankenævnet for Bus, Tog eller Metro?



Base: Alle, der rejser med lokale busser mindst en gang i kvartalet eller med fjernbusser mindst 1 gang årligt.

Af de 12 procent, der kender Ankenævnet, har kun 3 procent prøvet at klage til Ankenævnet, hvilket er på samme niveau som i 2016.

Del 2: Busselskabernes rejseregler ved forsinkelser og information om disse

Passagerpulsen har i perioden 7. december 2020 – 6. januar 2021 gennemgået busselskabernes egne hjemmesider samt de fælles online kanaler fra trafiksselskaberne for at søge efter information om selskabernes rejsegarantiordninger.

I dette afsnit gives en kort gennemgang af ordningerne.

De regionale trafiksselskabers rejsegarantier

Udover de rettigheder, der er stadfæstet i EU-forordningen, tilbyder alle seks regionale trafiksselskaber i Danmark kompensation ved forsinkelser og aflysninger i busdriften. Disse ordninger er ikke forankret i EU's bestemmelser.

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

Hvilke typer af hændelser er omfattet af ordningerne?

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

Tabel 19: Hvilke typer af hændelser er omfattet af ordningen? Opgjort for hvert trafiksselskab.

	Forsinket afgang, min. 20 minutter	For tidlig afgang	Forbikørsel	Mistet videre forbindelse, samme selskab	Mistet videre forbindelse, andre selskaber
Nordjyllands Trafiksselskab (NT)	Ja	?	Ja	Ja	Delvist
Midttrafik	Ja	Ja	Ja	Ja	?
Sydtrafik	Ja	Ja	Ja	Ja	Delvist
Fynbus	Ja	Ja	Ja	Ja	Nej
DOT (Movia)	Ja	Ja	Ja	Nej	Nej
BAT	Ja	Ja	Ja	-	Nej

Kilde: Selskabernes hjemmesider.

Fælles for alle trafiksselskaber

Alle selskaber dækker situationer, hvor bussens *afgang* forsinkes mere end 20 minutter i forhold til det planlagte afgangstidspunkt ifølge køreplanen. Dette gælder også situationer, hvor bussen kører forbi stoppestedet uden at samle passagerer op, og hvor der er over 20 minutter, til den næste bus afgår. Dog betyder Covid-19 situationen, at nogle selskaber har specificeret, at forbikørsler ikke altid udløser ret til rejsegaranti på grund af de ændrede afstandskrav.

Alle selskaber undtagen NT specificerer endvidere, at rejsegarantien omfatter situationer, hvor der mistes en bus, fordi den afgår før det planlagte afgangstidspunkt i køreplanen, og der er mindst 20

minutter, til næste bus afgår.

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

NT, Midttrafik og Sydtrafik

De tre trafiksselskaber i Jylland har indgået et samarbejde om en fælles rejsegaranti på tværs af de tre trafiksselskabers områder. Rejsegarantiens udløsende faktor er *ankomsttidspunkt* til bestemmelsesstedet ifølge det planlagte køreplanstidspunkt. Hvis bussen er skyld i, at passageren vil ankomme med mere end 20 minutters forsinkelse, har passagererne ret til at bruge rejsegarantien.

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

Reglerne er mere uklare for rejser, der omfatter mere end et af selskaberne, hvilket også var tilfældet, da vi undersøgte selskabernes rejsegarantiordninger i 2016.

Midttrafik skriver på deres hjemmeside, at rejsegarantien omfatter Midttrafiks busser og lokaltog uden at nævne NT og Sydtrafik.⁵

Sydtrafik skriver på deres hjemmeside, at rejsegarantien gælder i alle 3 trafiksselskabers busser⁶, men nævner ikke lokalbanerne i Midt- og Nordjylland.

NT skriver til gengæld meget præcist på deres hjemmeside, at rejsegarantien gælder i alle 3 trafiksselskabers busser, Aarhus Letbane og Vestbanen.⁷

Hos NT gælder rejsegarantien også rejser med telebus, teletaxi og flextrafik. Den gælder desuden for kombinationsrejser med NT's busser og NT's tog (Nordjyske Jernbaner), samt kombinationsrejser med NT's tog og DSB's eller Arrivas tog. Det fremgår dog, at NT's rejsegaranti ikke gælder kombinationsrejser, der omfatter NT's busser og DSBs eller Arrivas tog.

Midtjyske Jernbaner er ikke nævnt, hvorfor vi antager, at kombinationsrejser med dette selskab ikke er omfattet af NT's rejsegaranti.

DOT (Movia)

I forhold til mistede, videre forbindelser oplyser Movia/DOT, at rejsegarantien ikke dækker mistede, videre forbindelser, heller ikke videre forbindelser med selskabets egne busser og lokaltog.⁸

Fynbus

Fynbus' rejsetidsgaranti gælder også ved mistede, videre forbindelser med Fynbus' egne busser, såfremt der er indlagt mindst 5 minutters skiftetid mellem to afgangene.⁹

BAT

⁵ <https://www.midttrafik.dk/kundeservice/rejsegaranti/>

⁶ <https://www.sydtrafik.dk/kontakt-og-service/rejsegaranti>

⁷ <https://www.nordjyllandstrafiksselskab.dk/kundeservice/nt-rejsegaranti>

⁸ <https://dinoffentligetransport.dk/kundeservice/service/rejsegaranti/rejsetidsgaranti-for-bus-og-lokaltog/>

⁹ <https://fynbus.dk/rejsegaranti>

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

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

Så vidt vi kan se, er der ikke ændret på regler eller formuleringer siden 2016. Passagerpulsens forstår ovenstående sådan, at BAT's rejsegaranti også gælder for mistede, videre forbindelser i de tilfælde, hvor bussen ankommer for sent til at nå en planlagt afgang med en rimelig skiftetid, og hvor der er mere end 20 minutter, til næste bus afgår. Det er dog uklart, hvordan ”rimelig tid” skal forstås.

Hvilken kompensation tilbyder ordningerne?

I modsætning til togselskabernes rejsegaranti yder ingen af selskaberne erstatning eller hel eller delvis tilbagebetaling af billetprisen ved forsinkelser. I stedet tilbydes videre befordring for selskabets regning til busrejsens planlagte, endelige bestemmelsessted med taxi og/eller i nogle tilfælde egen bil. Hos NT er der dog en undtagelse ved rejser, der involverer tog, hvor det er muligt at søge om refusion for hele eller dele af billetten eller en erstatningsbillet.

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

Tabel 20: Hvad dækker ordningen? Opgjort for hvert trafikselskab

	Taxi til busrejsens bestemmelsessted	Mulighed for at køre i egen bil?	Begrænsninger i antal km?	Begrænsninger i beløb til taxi?
Nordjyllands Trafikselskab (NT)	Ja	Ja	op til 50 km i egen bil	op til 350 kr.
Midttrafik	Ja	Ja	op til 50 km i egen bil eller taxi	Ingen
Sydtrafik	Ja	Ja	op til 50 km i egen bil eller taxi	Ingen
Fynbus	Ja	Nej	Ingen	Ingen
DOT (Movia)	Ja	Nej	Ingen	op til 300 kr.
BAT	Ja	Nej	Ingen	Ingen

Kilde: Selskabernes hjemmesider.

NT, Midttrafik og Sydtrafik giver passagererne valget mellem at tage en taxi eller køre i egen bil til busrejsens planlagte, endelige bestemmelsessted. Hos de 3 øvrige selskaber dækker ordningen alene viderebefordring med taxi.

NT har siden 2016 ændret regler for rejsegarantien, så der ikke længere er en begrænsning i rejselængde med taxi. Til gengæld dækker NT kun de første 350 kroner af taxiregningen.

Hos **Midttrafik og Sydtrafik** dækker rejsegarantien kun videre befordring op til 50 kilometer med taxi eller i egen bil. Det står ikke klart, om selskaberne yder rejsegaranti for de første 50 kilometer, hvis bil- eller taxituren er på over 50 kilometer.

Hos Midttrafik fremgår desuden, at hvis flere passagerer, der oplever en forsinkelse, går sammen om at bestille en taxa eller bruge egen bil, dækker rejsegarantien 50 kilometer *per person*. Dette

fremgår ikke hos andre selskaber.

DOTs rejsegaranti dækker taxiregninger op til 300 kroner. Passagerpulsens forstander forstår det sådan, at DOT dækker de første 300 kroner ved taxiregninger over 300 kroner, men at der ellers ikke er begrænsninger i rejselængde eller beløb.

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

Selskabernes forbehold og forståelsen af disse

Alle selskaber tager en række forbehold i brugen af ordningerne.

Alle selskaber angiver, at ordningerne ikke dækker ved force majeure, såsom ekstreme vejrforhold samt ved arbejdsnedlæggelser.

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

DOT tager yderligere et forbehold i forhold til brug af realtidsinformation fra for eksempel rejseplanen.dk, hvilket også var tilfældet i 2016. Således oplyses følgende på DOT's hjemmeside i forhold til brugen af trafikinformation:¹⁰

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

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

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

Endelig er det fælles for alle selskaber på nær Midttrafik, at det ikke er muligt at ringe til kundeservice og få be- eller afkræftet, om man har ret til at bruge rejsegarantien. Hos Midttrafik fremgår det, at man kan ringe til Midttrafik's Kundecenter for at få at vide, om rejsegarantien gælder.

Vi antager, at selskaberne tager udgangspunkt i registrerede afgangs- og ankomsttider, men har ikke specifik viden om, hvordan selskaberne registrerer forsinkelser. Er det helt ned på stoppestedsniveau eller kun afgangstidspunkt og ankomsttidspunkt? Det sidste vil kunne give problemer i de tilfælde, hvor bussen indhenter noget af en forsinkelse undervejs. En passager kan godt have oplevet en forsinkelse på for eksempel 22 minutter ved et specifikt stoppested, men bussen ankommer måske kun 19 minutter forsinket til sit bestemmelsessted. Betyder det så, at rejsegarantien stadig gælder? I DOTs tilfælde kan man blive i tvivl.

Vi vil derfor opfordre selskaberne til at beskrive reglerne mere klart og at udvise konduite i grænsetilfælde, hvor passagerernes oplevede forsinkelser afviger lidt fra selskabernes egne

¹⁰ <http://www.dinoffentligetransport.dk/kundeservice/rejsegaranti/ansoeg-om-rejsegaranti/rejsegaranti-for-bus-og-lokaltog/>

registreringer. Ligeledes bør alle selskaber indføre en ordning som hos Midttrafik, hvor man telefonisk kan få bekræftet, at rejsegarantien kan bruges.

Hvordan ansøges der om rejsegaranti?

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

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

Tabel 21: Hvordan kan man ansøge om kompensation? Opgjort for hvert trafikselskab.

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

Kilde: selskabernes hjemmesider.

Siden 2016 har NT og Sydtrafik, så vidt vi kan se, fjernet muligheden for at ansøge om rejsegaranti per brev.

Midttrafik har siden 2016 tilføjet mulighed for at ansøge om rejsegarantien på hjemmesiden.

Information om rejsegaranti og buspassagerrettigheder på busselskabernes hjemmesider

Passagerpulsen har i perioden 7. december 2020 – 6. januar 2021 gennemgået busselskabernes egne hjemmesider samt de fælles, online kanaler for trafiksselskaberne for at søge efter information om Buspassagerrettigheder i henhold til EU Forordning Nr. 181/2011, samt om selskabernes rejsegarantier.

OBS!

For fjernbusselskaberne har vi kun undersøgt, om der findes information om buspassagerers rettigheder i henhold til EU forordningen, idet ingen af selskaberne tilbyder rejsegarantiordninger udover de rettigheder, som er fastlagt i EU-forordningen for busrejser over 250 kilometer.

De regionale trafiksselskaber

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

Tabel 22: De regionale trafiksselskabers information om buspassagerforordningen og rejsegaranti på hjemmesider

Hjemmeside	Information om EU buspassagerforordningen	Information om Rejsegaranti	Vi mener
www.nordjyllandstrafiksselskab.dk	Ingen henvisning på forsiden. Der er linket til forordningen og et resumé af forordningen under menuen "Om NT"	Henvisning på forsiden under "kundeservice" nederst til højre	😊/😊
www.midttrafik.dk	Ingen henvisning på forsiden. Der er linket til forordningen og et resumé af forordningen under menupunktet "Rejseregler" under "Kundeservice" (nederst til højre på forsiden)	Henvisning på forsiden under "kundeservice" nederst til højre	😊/😊
www.sydtrafik.dk	Ingen direkte henvisning på hjemmesiden, hverken på forsiden eller i menupunkter. Der er linket til de landsdækkende rejseregler på Rejsekorts hjemmeside, hvor forordningen nævnes på side 26.	Henvisning på forsiden under "kundeservice" nederst til højre	😞/😊
www.fynbus.dk	Ingen direkte henvisning på forsiden. Under Kundeservice er der henvist til Forordningen under menupunktet "rettigheder".	Henvisning på forsiden under "kundeservice" nederst midt for.	😊/😊
www.dinoffentligetransport.dk	Ingen henvisning på forsiden. Der henvises til forordningen (med link) under Kundeservice ->råd og regler -> alle regler	Henvisning på forsiden under menuen "kundeservice"	😊/😊
www.bat.dk	Ingen henvisning på forsiden, men der henvises til forordningen i menuen "rejseregler".	Ingen henvisning på forsiden. Information findes i menuen "rejseregler".	😊/😞

Gennemgående savnes der direkte henvisning til buspassagerers rettigheder i henhold til EU-Forordningen direkte på forsiden af selskabernes hjemmesider. På 5 af de 6 hjemmesider henvises til forordningen i undermenuer, mens der på en af hjemmesiderne kun henvises indirekte via et link til de landsdækkende rejserregler på Rejsekorts hjemmeside.

I forhold til 2016, hvor der kun var direkte henvisninger på 4 ud af 6 sider, er der altså sket fremskridt. Hos Sydtrafik er der fortsat ingen direkte henvisninger.

5 ud af 6 selskaber har et link til information om rejsegaranti direkte på forsiden, hvilket er uændret i forhold til 2016. Kun hos BAT er der ingen direkte henvisning til rejsegarantien på forsiden.

Fjernbusselskaberne

Siden 2016 er der sket store ændringer på fjernbusmarkedet, og hvor der i 2016 var flere selskaber i konkurrence, er der i 2021 reelt kun to større selskaber på fjernbusmarkedet i Danmark, Flixbus og Kombardoekspressen.

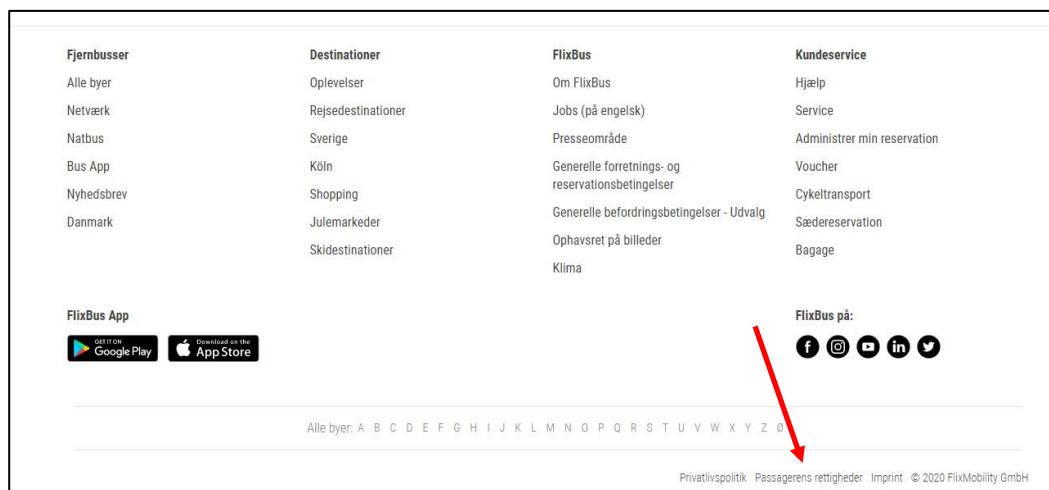
Resultatet for de to fjernbusselskabers hjemmesider er sammenfattet i nedenstående tabel:

Tabel 23: Fjernbusselskabernes information om buspassagerforordningen og rejsegaranti på hjemmesider

Hjemmeside	Information om EU buspassagerforordningen	Vi mener
www.flixbus.dk	Der er henvist til et resumé af forordningen nederst på forsiden. Placeringen kunne dog være bedre, da man skal scrolle helt ned på siden, samt at det står med lille skrift.	😊
www.kombardoexpressen.dk	Ingen henvisning på forsiden. Der er henvist til forordningen i menuen "Almindelige forretningsbetingelser".	😊

Der er information om forordningen på begge selskabers hjemmesider.

På Flixbus' hjemmeside findes informationen om EU's Buspassagerforordning direkte på forsiden under punktet "Passagerers rettigheder", men placeringen, samt typografier kunne være bedre i forhold til at synliggøre menupunktet, jf. screenshot herunder.



På Kombardoekspressens hjemmeside er der ikke henvist til forordningen direkte på forsiden. Men det er muligt at finde informationen under menuen "Almindelige forretningsbetingelser" nederst til venstre på forsiden.

Information om rejsegaranti og buspassagerrettigheder ved billetkøb på hjemmesider og i apps

Passagerpulsens har i perioden 7. december 2020 – 6. januar 2021 undersøgt busselskabernes digitale platforme, herunder hjemmesider og apps, for at konstatere, om der i forbindelse med billetkøb bliver givet information om Buspassagerrettigheder i henhold til EU Forordning Nr. 181/2011, samt om selskabernes rejsegarantier.

Billetkøb på fjernbusselskabers hjemmesider

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

Tabel 24: Fjernbusselskaber

Hjemmeside	Information om EU buspassagerforordningen	Vi mener
www.flixbus.dk	Ved betaling står der under betalingsknappen: <i>"Ved at foretage dette køb accepterer jeg de gældende vilkår og betingelser for booking, transportbetingelserne samt privatlivspolitikken."</i> Man kan klikke på "transportbetingelserne" og vælge Flixbus Danmark Aps for at åbne en ny side, hvor der er henvist til forordningen under punkt 12.1. https://www.flixbus.dk/almindelige-befordringsbetingelser	☹️
www.kombardoexpressen.dk	For at gå til betaling skal man markere i et afkrydsningsfelt, at man accepterer "Forretningsbetingelser og persondatapolitik". Klikker man på forretningsbetingelser er der en henvisning til forordningen i det sidste punkt på siden. https://www.kombardoexpressen.dk/alt-det-praktiske	☹️

Begge selskaber giver information om forretningsbestemmelser i forbindelse med billetkøb på hjemmesiden, og i disse er der en henvisning til forordningen. Der er dog ikke direkte henvisning til passagerrettigheder i købsflowet.

Da passagerrettigheder er særligt vigtig information for passagererne, bør der være en direkte henvisning til disse i købsflowet – som minimum bør der stå 'passagerrettigheder' sammen med 'forretningsbestemmelser', der hvor man accepterer købet.

Genvejen til informationen bør desuden være bedre på Flixbus' hjemmeside. I dag skal man klikke på "transportbetingelserne" og herefter vælge Flixbus Danmark Aps fra en liste af Flixbus' underselskaber. Det ville være mere brugervenligt at linke direkte til de danske transportbetingelser.

Billetkøb i de regionale trafiksselskabers apps

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

Tabel 25 – De regionale trafiksselskabers information om buspassagerforordningen og rejsegaranti i apps

App	Information om EU buspassagerforordningen	Information om Rejsetidsgaranti	Vi mener
NT billet	Der findes ikke information i appen	Under handelsbetingelserne fremgår det, at man kan være berettiget til Rejsegaranti, hvis bussen er forsinket.	 / 
Midttrafik	Der er henvist til forordningen under menupunktet Kundeservice	Der er detaljeret information om rejsegarantien under menupunktet Kundeservice. Dog savnes direkte information om Rejsegaranti i forbindelse med billetkøb, da det ikke fremgår under handelsbetingelserne.	 / 
Sydtrafik mobilbillet	Der findes ikke information i appen	Under Regler & Betingelser fremgår det, at man er omfattet af Sydtrafiks rejsegaranti ved forsinkelser på over 20 minutter.	 / 
Fynbus mobilbillet	Der findes ikke information i appen	I menuen "Information" fremgår det, at man er omfattet af Fynbus' Rejsegaranti, hvis bussen er mere end 20 minutter forsinket, udgået eller kører forbi stoppestedet. Dog savnes direkte information om Rejsegaranti i forbindelse med billetkøb, da det ikke fremgår under handelsbetingelserne.	 / 
DOT billetter	Der findes ikke information i appen. Men under Handelsbetingelser kan man få information om forordningen ved at følge linket til de fælles landsdækkende rejseregler, hvor der henvises til forordningen på side 26.	Der findes information om Rejsegaranti under Handelsbetingelser (link til DOTs hjemmeside)	 / 

Der gives information om buspassagerers rettigheder i henhold til EU forordningen i 2 af de 5 undersøgte apps, hvilket er en forbedring i forhold til 2016, hvor der ikke fandtes information i nogen af de undersøgte apps.

Alle 5 undersøgte apps giver information om selskabernes egne rejsegarantier, hvilket også er en forbedring i forhold til 2016, hvor der kun fandtes information i 3 af 5 undersøgte apps.

Billetkøb i fjernbusselskabers apps

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

Tabel 26: Fjernbusselskabernes information om buspassagerforordningen i apps

App	Information om EU buspassagerforordningen	Vi mener
Flixbus	Ved betaling står der under betalingsknappen: <i>"Ved at foretage dette køb accepterer jeg de gældende vilkår og betingelser for booking, transportbetingelserne samt privatlivspolitikken."</i> Man kan klikke på "transportbetingelserne" og vælge Flixbus Danmark Aps for at åbne en ny side, hvor der er henvist til forordningen under punkt 12.1. https://www.flixbus.dk/almindelige-befordringsbetingelser	
Kombardoexpressen	For at gå til betaling skal man markere i et afkrydsningsfelt, at man accepterer "Forretningsbetingelser og persondatapolitik". Klikker man på forretningsbetingelser er der en henvisning til forordningen i det sidste punkt på siden. https://www.kombardoexpressen.dk/alt-det-praktiske .	

Der gives information om forordningen i begge selskabers app som en del af forretningsbestemmelser eller transportbetingelser. Der er dog ikke direkte henvisning til passagerrettigheder i købsflowet.

Da passagerrettigheder er særligt vigtig information for passagererne, bør der være en direkte henvisning til disse i købsflowet – som minimum bør der stå 'passagerrettigheder' sammen med 'forretningsbestemmelser', der hvor man accepterer købet.

Bilag A: EU's forordning om buspassagerers rettigheder

EU's forordning Nr. 181/2011 om buspassagerers rettigheder giver passagererne en række rettigheder, blandt andet når det gælder trafikinformation, tilgængelighed for mennesker med handicap og i forbindelse med forsinkelser og aflysninger. De fleste rettigheder i forordningen gælder kun for busrejser over 250 kilometer. Nogle rettigheder gælder dog for alle passagerer.

Forordningen trådte i kraft i 1. marts 2013.

Rettigheder, der gælder alle buspassagerer:

Forordningen pålægger busselskaberne en række grundlæggende forpligtelser i relation til:

- *Ret til rejseinformation, herunder 'fyldestgørende oplysninger' til passagererne under deres rejse (Artikel 24).* Hvor det er muligt, skal disse oplysninger ved anmodning stilles til rådighed i tilgængelige formater, for eksempel for mennesker med synshandicap.
- *Ret til information om passagerrettigheder (Artikel 25).* Transportører og busterminaler skal sikre, at passagererne senest ved afrejse modtager passende og forståelige oplysninger om deres rettigheder i henhold til forordningen. Oplysningerne skal stilles til rådighed i busterminaler, og, hvor det er relevant, på internettet. Hvis det er muligt, skal oplysningerne gives i et tilgængeligt format, når et menneske med handicap beder om det.
- *Ret til klagemuligheder hos de enkelte trafikselskaber (Artikel 26 og 27).* Forordningen fastsætter, at klager skal fremsættes senest 3 måneder efter rejsen eller den planlagte rejse, og at busselskabet skal give et svar inden en måned, som minimum i form af en besked om, at klagen fortsat er under behandling. Et endeligt svar skal gives senest 3 måneder efter klagen.
- *Ret til et håndhævelsesorgan, uafhængigt af transportører, som klager kan appelleres til (Artikel 28).* I Danmark står Færdselsstyrelsen for at føre tilsyn med selskaberne, mens Ankenævnet for Bus, Tog og Metro står for at behandle ankede klagesager.
- *Ret til ikke-diskriminerende transportvilkår på baggrund af nationalitet (Artikel 4, stk. 2).*
- *Ikke-diskriminerende adgang til transport for mennesker med handicap og bevægelseshæmning (Artikel 9 og 10).*
- *Ret til erstatning for kørestole og andre bevægelseshjælpemidler, hvis busselskabet er ansvarlig for skader (Artikel 17 stk. 1 og stk. 2).*

Rettigheder i forbindelse med forsinkelser og aflysninger

Rettighederne i relation til forsinkelser og aflysninger gælder kun rejser på 250 kilometer eller mere og kun for passagerer, der benytter rutekørsel¹¹ for uspecificerede passagerkategorier¹².

De væsentligste rettigheder i forbindelse med forsinkelser og aflysninger er:

¹¹ Rutekørsel defineres i forordningens artikel 3, litra a) som: personbefordring med bus efter faste tidsintervaller og på fastsatte ruter, hvor på- og afstigning sker ved forud fastsatte stoppesteder.

Ret til valget mellem fortsættelse eller omlægning af rejsen eller tilbagebetaling ved aflysning, forsinkelse og overbooking (Artikel 19).

Hvis en transportør med rimelighed forventer, at en busafgang bliver aflyst, eller at afgangstidspunktet bliver forsinket med mere end 120 minutter eller ved overbooking, skal passageren straks tilbydes valget imellem

- Fortsættelse eller omlægning af rejsen uden ekstra omkostninger til sammenlignelige vilkår til den destination, passageren har købt billet til, ved først givne lejlighed,
- Tilbagebetaling af billetten og, hvis det er relevant, en gratis returrejse til der, hvor passagerernes rejse startede.

Hvis transportøren *ikke* giver passagererne valget mellem disse muligheder, kan passageren kræve erstatning på 50 procent af billetprisen, ud over tilbagebetaling af billetten. Betalingen skal ske senest en måned efter, at passageren har klaget.

Et væsentligt aspekt er, at busselskabet skal tilbyde disse muligheder, så snart busselskabet har en *forventning* om en aflysning, en forsinkelse på 2 timer eller overbooking. Selskabet må altså ikke *vente* med at tilbyde passagererne deres muligheder, til *efter* busafgangen er 2 timer forsinket, hvis selskabet har været bekendt med forsinkelsen inden.

En forsinkelse er som nævnt bestemt i forhold til det planlagte *afgangstidspunkt*. Hermed adskiller definitionen i forordningen 181/2018 om buspassagerers rettigheder sig fra definitionen i forordning 1371/2007 om jernbanepassagerers rettigheder, hvor udgangspunktet er ankomsttidspunktet. Opstår der en forsinkelse undervejs på togrejsen, har passageren derfor ikke ret til valget mellem refusion af billetten, eller fortsættelse / omlægning af rejsen.

Hvis bussen bryder sammen under en rejse, skal busselskabet dog ifølge forordningen enten sørge for en ny bus fra det sted, hvor nedbruddet er sket, eller transport til en busterminal eller lignende, hvorfra rejsen kan fortsætte.

Ret til information (Artikel 20)

Ved forsinkelser og aflysninger skal busselskabet underrette passagererne om situationen og om det forventede afgangstidspunkt så hurtigt som muligt, og under alle omstændigheder senest 30 minutter efter planlagt afgang. Hvis forsinkelsen eller aflysningen betyder, at passagerer ikke kan nå en tilslutningsforbindelse i henhold til køreplanen, skal busselskabet i rimeligt omfang informere passagererne om alternative forbindelser.

Hvis det er muligt, skal oplysningerne gives til passagererne elektronisk, hvis de anmoder om det og har givet de relevante kontaktoplysninger.

Busselskabet skal sikre, at mennesker med handicap modtager informationerne i et tilgængeligt format.

Ret til forplejning og eventuel overnatning (Artikel 21 og 23).

Ved aflysninger eller forsinkelser på 90 minutter på rejser, der varer minimum 3 timer, har passagererne ret til forplejning i form af snacks, måltider og forfriskninger i rimeligt forhold til ventetiden. Det forudsætter, at de kan leveres på rimelige vilkår i bussen eller ved busterminalen.

Hvis en forsinkelse eller aflysning medfører behov for en eller flere overnatninger, har passageren ret til et hotelværelse eller anden indkvartering samt assistance til at arrangere transport mellem busterminalen og indkvarteringsstedet. Busselskabet kan begrænse omkostningerne til indkvartering til 80 € pr. nat og til højst to nætter.

Busselskabet er undtaget fra pligten til at betale for indkvartering, hvis de kan bevise, at aflysningen eller forsinkelsen skyldes 'strengt vejrforhold eller større naturkatastrofer, der bringer en sikker busdrift i fare'.

Bilag B: Om undersøgelsen

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

Metode

Del 1: Kendskabsundersøgelse

Kendskabsundersøgelsen er også i 2020 gennemført som en kvantitativ undersøgelse med brug af web-spørgeskemaer.

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

Spørgeskemaet til undersøgelsen er udviklet af Passagerpuls.

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

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

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

Ved rapportering for 'Hele landet' er besvarelsene blevet vægtet, så de er repræsentative for målgruppen for så vidt angår køn, alder og region.

Del 2: Busselskabernes rejseregler ved forsinkelser og information om disse

Denne delundersøgelse er gennemført ved hjælp af desk research.

Vi har anvendt tre forskellige kilder:

1. EU-buspassagerforordning Nr. 181/2011,
2. Fjernbusselskabernes generelle rejseregler ved forsinkelser,
3. De regionale trafikselskabers rejseregler i relation til forsinkelser, herunder rejsegaranti.

Ad 1)

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

Ad 2) og 3)

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

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

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

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

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

Den kvantitative undersøgelse

Feltperiode: 10. - 16. november 2020 i Norstats befolkningspanel.

Nettostikprøve: 1.009 besvarelser.

Nettostikprøven på 1.009 besvarelser betyder, at den maksimale, statistiske usikkerhed på totaler er +/- 3,1 procentpoint.

Data er vejet på køn, alder og region.

Sampling

Sampleuniverset udgøres af danskere på 15 år og derover, der bruger enten lokale busser min. 1-2 gange i kvartalet og/eller fjernbusser 1-2 gange årligt.

Kvalitetssikring af dataindsamling

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

Om deltagerne

Tabel 27: Fordeling på køn

	Uvejet	Vejet
Mand	43%	50%
Kvinde	57%	50%
Total	1009	1009

Tabel 28: Fordeling på alder

	Uvejet	Vejet
15-24	20%	26%
25-34	21%	20%
35-44	11%	13%
45-54	12%	12%
55-64	13%	11%
65-	23%	17%
Total	1009	1009

Tabel 29: Fordeling på region

	Uvejet	Vejet
Hovedstaden	46%	42%
Sjælland	12%	12%
Syddanmark	15%	15%
Midtjylland	18%	20%
Nordjylland	9%	10%
Bornholm	<1%	<1%
Total	1009	1009

Tabel 30: Fordeling på rejsefrekvens med lokale busser

	Uvejlet	Vejlet
5 dage om ugen eller mere	5%	5%
3-4 dage om ugen	7%	8%
1-2 dage om ugen	16%	16%
1-3 dage om måneden	33%	33%
1-2 dage i kvartalet	31%	31%
Sjældnere	7%	7%
Aldrig	<1%	<1%
Total	1009	1009

Tabel 31: Fordeling på rejsefrekvens med fjernbusser

	Uvejlet	Vejlet
5 dage om ugen eller mere	<1%	<1%
3-4 dage om ugen	<1%	<1%
1-2 dage om ugen	<1%	<1%
1-3 dage om måneden	3%	3%
1-2 dage i kvartalet	7%	7%
1-2 dage om året	24%	25%
Sjældnere	32%	31%
Aldrig	33%	32%
Total	1009	1009

Desk research af selskabernes hjemmesider og apps

Desk research er gennemført i perioden 7. december 2020 – 6 januar 2021. Eventuelle ændringer efter denne periode vil ikke være afspejlet i denne rapport.

RAPPORTEN ER UDARBEJDET AF:
Passagerpulsen hos Forbrugerrådet Tænk

Passagerpulsen hos
Forbrugerrådet Tænk
Fiolstræde 17B
Postboks 2188
1017 København K.

Telefon: +45 77 41 77 41
E-mail: passagerpulsen@fbr.dk
Hjemmeside: www.passagerpulsen.dk

© Forbrugerrådet Tænk
København 2020