

Gør den kollektive transport mere attraktiv: 10 bud til bedre service



FoUbrugerrådet
Tænk

Passagerpuls

Passagerernes 10 bud til serviceforbedringer i bus og tog

En mobilitetsplan skal være med til at sikre, at den kollektive transport bliver mere attraktiv for endnu flere i form af bedre punktlighed, kortere rejsetid, et attraktivt udbud af afgang og konkurrencedygtige priser. Meget af dette kræver store og langsigtede investeringer, der ofte først vil kunne mærkes af passagererne om flere år.

En attraktiv kollektiv transport er dog langt mere end skinner, signaler og busbaner. For at kollektiv transport skal være attraktiv, skal alle 'de små ting' også være på plads: servicen, informationen, rengøringen, den personlige kontakt og så videre. Passagerpulsens hos Forbrugerrådet Tænk har siden 2014 været i løbende kontakt med passagererne og undersøgt deres transportbehov. På den baggrund har vi formuleret 10 bud på serviceforbedringer, der kan komme de millioner af passagerer, der allerede bruger den kollektive transport, til gavn samt være med til at tiltrække endnu flere passagerer. Vi håber, at disse bud – sammen med de store og langsigtede investeringer – vil indgå i den kommende, grønne mobilitetsplan. Forslagene uddybes i det efterfølgende.

- 1. Indfør et betalingsloft på rejsekortet, så passagererne aldrig betaler mere end for et pendlerkort**
- 2. Tilbyd mere fleksible pendlerkort og billetprodukter – som passer til en fremtid med mere hjemmearbejde**
- 3. Indfør en fælles, tværgående rejsetidsgaranti – så der bliver taget ansvar for passagerens samlede rejse**
- 4. Gør udbetalingen af rejsetidsgaranti automatisk, hvor det er muligt**
- 5. Styrk informationen på rejsen**
 - Sæt realtidsskærme op på alle togstationer og større busstoppesteder
 - Sæt fart på udviklingen af Rejseplanen, så alle har adgang til at få realtidsinformation på rejsen
- 6. Giv kompensation til passagerer, der rammes af sporarbejder**
- 7. Genåbn toiletterne på busterminaler og togstationer**
- 8. Gør stationen til et rart og trygt sted at være**
 - Mere personlig service og synligt personale
 - Prioriter rengøring, vedligehold og godt lys
 - Skab liv på stationerne med kunst, foreninger, caféer og butikker
 - Gør det nemt at lave fejlmeldinger
- 9. Skab bedre tilgængelighed for mennesker med bevægelseshandicap**
 - Stil krav om automatiske busramper og universelt design ved indkøb af nye busser
 - Ombyg togperroner, så de understøtter niveaufri indstigning
 - Sørg for tilgængelighed til togstationer og perroner
- 10. Gør det nemmere at kombinere cyklen og kollektiv transport**
 - Udbyg mulighederne for at have cyklen med i bussen og toget, og ensret reglerne
 - Investér i mere og bedre cykelparkering, og skab trygge adgangsveje til og fra stationer og knudepunkter.

6 overordnede bud til bedre kollektiv transport

I dette udspil koncentrerer vi os om de serviceforbedringer, der kan indføres på kort eller mellemlangt sigt. Skal den kollektive transport for alvor kunne tiltrække flere passagerer og opfylde sit potentiale for at bidrage til grøn mobilitet, er det dog også nødvendigt med større investeringer og beslutninger.

Vi giver her 6 overordnede bud, som bør være pejlemærker for investeringer i den kollektive transport i den grønne mobilitetsplan.

- 1.** Sæt mål om passagervækst, som trafikkselskaber, togselskaber, operatører, myndigheder, infrastrukturforvaltere, ejendomsforvaltere m.fl. bindes af og skal arbejde sammen om at nå – og afsæt midler til at nå målene
- 2.** Lav en prisstruktur, der skaber den rigtige konkurrencesituation i forhold til alternativerne til kollektiv transport – gang, cykling, bil og fly
- 3.** Tilbyd en attraktiv dækning og frekvens i den kollektive transport, også udenfor de store byer
- 4.** Invester i, at busserne kan komme hurtigt og punktligt frem – busbaner, prioritering i lyskryds og BRT
- 5.** Følg op på de investeringer, der allerede foretages i banetrafikken, med investeringer i hastighedsopgraderinger, nye baner, nyt materiel, letbaner og metro
- 6.** Sørg for, at der er incitamenter, rammer og ressourcer, der gør det muligt at sætte passagererne i centrum, når arbejdet på jernbanen planlægges, blandt andet så antallet af lange totalspæringer begrænses.

Find mere viden og se flere anbefalinger om, hvordan vi får flere til at vælge den kollektive transport i Passagerpulsens rapport 'Danskerne, kollektiv transport og grøn omstilling 2020'.¹

¹ <https://passagerpulsens.taenk.dk/bliv-klogere/undersogelse-danskerne-kollektiv-transport-og-groen-omstilling>

1.

Indfør et betalingsloft på rejsekort, så passagererne aldrig betaler mere end for et pendlerkort

Et betalingsloft eller *capping* er et system, hvor der er en grænse for, hvor meget passagererne kan komme til at betale for rejser over en bestemt periode. Rammer passagererne loftet, betaler de ikke mere for deres rejser i resten af perioden. Grænsen sættes ved prisen for et periodekort på samme strækning.

Hvorfor?

Med et betalingsloft behøver den enkelte passager ikke at forudse, om det bedst kan betale sig at købe et periodekort eller at betale per rejse med rejsekortet. Dette kan være relevant for passagerer, der ikke ved præcist, hvor mange dage de henholdsvis cykler og bruger kollektiv transport, eller hvor mange dage de skal arbejde hjemme i en periode. Betalingsloftet giver passagererne sikkerhed for den maksimale, månedlige udgift. Det giver tryghed, og det gør det lettere at budgettere og vælge den kollektive transport til.

Passagererne giver via rejsekortet rigtig mange data til trafikselskaberne om deres rejser. Ved at indføre et betalingsloft kan disse data komme den enkelte passager mærkbart til gavn.

Undersøgelser underbygger, at passagererne generelt har svært ved at finde den bedste og billigste billet i den kollektive transport. Det risikerer at gøre den kollektive transport mindre attraktiv og få flere til at vælge den fra.

- Cirka 1 ud af 3 af passagerer er utilfredse med muligheden for at finde den billigste billet til rejser med offentlig transport, og næsten halvdelen er utilfredse med overskueligheden af de forskellige billettyper og rabattyper til offentlig transport. (Rejsekort & Rejseplan A/S)
- Hver fjerde rejsekortbruger rejser mere end 4 gange om ugen. Herved betaler de muligvis mere, end hvis de havde købt et pendlerkort. I udgangspunktet kan et pendlerkort betale sig, hvis man rejser mere end 26 gange om måneden på samme strækning – cirka svarende til ud og hjem 3-4 dage om ugen eller mere. (Passagerpulsen)

Hvordan?

Billetprodukter med betalingsloft/*capping* findes allerede flere steder i verden, blandt andet i London.

DOT gennemførte i foråret 2018 i samarbejde med Rejsekort A/S et begrænset forsøg med et pendlerprodukt baseret på et betalingsloft med deltagelse af 20 forsøgspersoner. Rejsekort A/S bemærkede i den forbindelse, at det er teknisk muligt, at et 'back office-baseret betalingsloft kan etableres, herunder også automatisk refusion af overskydende betaling.'

I DOT's forsøg blev der brugt forskellige modeller for betalingsloft. I nogle modeller fastlagde systemet automatisk den optimale pendlingsrelation eller pendlingsafstand på baggrund af passagerens rejsemønstre – og beregnede på denne baggrund, om passageren overskred prisen for et pendlerkort. Andre var baseret på en model, hvor passageren på forhånd valgte en relation, som betalingsloftet blev fastlagt ud fra.

Fra et passagerperspektiv er en model, hvor den optimale pendlerrelation- eller afstand automatisk bliver beregnet, umiddelbart at foretrække.

Hvad vil effekten være?

Passagererne vil opleve et mere brugervenligt og intelligent billetsystem, der automatisk giver dem den bedste løsning. En del højfrekvente passagerer vil sandsynligvis opleve at spare penge. Dette kan øge tilfredsheden og tiltrække flere passagerer, særligt fordi de passagerer, der oplever at spare penge, vil omtale dette i deres omgangskreds. Selskaberne skal selvfølgelig også markedsføre dette aktivt.

I DOT's forsøg blev cirka 12 procent af deltagerne forbrug refunderet, fordi de havde betalt mere end prisen for et pendlerkort for deres rejsekortrejser. Samlet set sparede andre deltagere cirka 20 procent, fordi deres forbrug lå under prisen for et pendlerkort. I DOT's beskrivelse af forsøget nævnes det også, at den faktiske besparelse i nogle tilfælde vil kunne være mindre.

I DOT's forsøg viste det sig, at nogle deltagere havde svært ved at forstå betalingsloftet. Dette skyldes muligvis den bagvedliggende zonestruktur, der gør beregningerne bag betalingsloftet komplicerede. Forsøget viste dog, at deltagerne generelt havde tillid til beregningerne af rejseforbrug – og andre undersøgelser viser, at rejsekortets kunder generelt har tillid til systemet. Dette vil derfor formentlig være et mindre problem.

Et betalingsloft vil muligvis medføre, at selskaberne i første omgang vil miste indtægter, fordi passagerernes køb bliver optimeret. Disse effekter kan dog blive opvejet af, at flere passagerer vælger den kollektive transport til, fordi der er sikkerhed for den maksimale betaling.

Et betalingsloft vil medføre visse omkostninger til udvikling og drift. Da der allerede har været forsøg, og da en stor del af beregningerne og refusionen vil kunne foretages automatisk, vil disse udgifter dog formentlig være begrænsede.

2.

Tilbyd mere fleksible pendlerkort og billetprodukter

Hvorfor?

90.000 flere ansatte vil i gennemsnit arbejde hjemmefra efter coronakrisen end før, viser en undersøgelse fra Dansk Industri. Det svarer til 11 procent af de ansatte, hvilket er en fordobling i forhold til før corona.²

I dag er de fleste pendlerkort i den kollektive transport kun attraktive, hvis passagererne rejser mindst 4 dage om ugen på den samme strækning til og fra arbejde eller uddannelse. Med mere hjemmearbejde vil de passagerer, der tidligere har rejst hver dag, opleve, at de får mindre rabat på den kollektive transport, og at hver rejse bliver dyrere. Det kan øge incitamentet til at fravælge den kollektive transport til fordel for bilen.

Med mere hjemmearbejde, mere uforudsigelighed og måske også mere skiftende arbejdspladser er der behov for nye produkter med mere fleksibilitet, både når det drejer sig om tid og geografi.

Hvordan?

Der findes allerede eksempler på fleksible produkter i Danmark og i udlandet.

- Arriva Flex: Et pendlerprodukt med en gyldighed på 7 – 21 dage. Jo flere dage, jo mere rabat. Kortet gælder til en bestemt strækning.
- Midttrafik Pendler Klip: Et pendlerprodukt, hvor man køber 17 rejsedage, som kan bruges efter eget valg i en ubegrænset periode. Kortet koster det samme som et pendlerkort til 30 dage.
- Ungdomskort og pensionistkort på Sjælland dækker i dag større takstzoneområder og ikke kun en enkelt strækning som pendlerkort. Begge kort er muliggjort via tilskud fra Folketinget.
- I en række andre storbyer i Europa såsom Oslo, Stockholm, Hamborg og Helsinki er det muligt at købe et periodekort, der giver adgang til at rejse overalt i den regionale, kollektive transport.

Fra politisk side kan der være behov for at understøtte udviklingen af fleksible produkter på tværs af selskaber, der sikrer, at der fortsat er god sammenhæng i den kollektive transport.

² <https://www.danskindustri.dk/arkiv/analyser/2021/1/90.000-flere-vil-arbejde-hjemme-efter-coronakrisen/>

Hvad vil effekten være?

Mere fleksible billetprodukter kan understøtte *win-back* af passagererne efter coronapandemien ved at give incitament til fortsat at bruge kollektiv transport, selvom man ikke rejser helt så ofte som før. Passagererne vil opleve, at deres ændrede transportbehov bliver imødekommet og vil derfor være mere tilfredse. Det vil være med til at give kollektiv transport et bedre image og dermed tiltrække flere nye brugere.

3.

Indfør en fælles, tværgående rejsetidsgaranti

Hvorfor?

Mere end hver tredje rejse inkluderer et skift, og mange af disse sker på tværs af transportformer og/eller selskaber. I disse tilfælde står passagererne sjældent særligt stærkt, hvis de ikke når en forbindelse på grund af en forsinkelse. Det skaber utryghed og svækker passagerernes tillid til, at nogen tager ansvaret for, at de kommer frem.

Tal fra Passagerpulsen hos Forbrugerrådet Tænk peger på, at en fælles, tværgående rejsetidsgaranti er efterspurgt blandt passagererne.

- 57 procent af passagererne har prøvet ikke at nå en lokal busforbindelse, fordi et andet kollektivt transportmiddel var forsinket. (Passagerpulsen)
- 70 procent af passagererne siger, at en fælles, tværgående rejsegaranti vil have nogen, stor eller afgørende betydning for dem. (Passagerpulsen)
- Mere end hver tredje passager siger, at en fælles, tværgående rejsegaranti til få dem til at bruge den kollektive transport mere. (Passagerpulsen)

Hvordan?

Flere steder i Danmark og udlandet har man allerede indført passagerrettigheder på tværs af transportformer, der giver mulighed for kompensation eller alternativ transport, hvis en forbindelse går tabt.

- Hos Nordjyllands Trafikselskab træder rejsegarantien i kraft ved 20 minutters forsinkelse, herunder hvis et skifte mislykkes mellem NT's busser og NT's tog, samt mellem NT's tog og DSB og Arrivas tog. I NT's regler fremgår det, at rejsegarantien gælder "hvis et skifte mislykkes pga. forsinkelse, eller pga. bussen/toget er kørt for tidligt, og der er mere end 20 minutter til næste bus/tog. (...) Rejsegarantien gælder for skift, der fremgår af køreplanen, uanset hvor lang eller kort tid, der er mellem ruternes planlagte ankomst og afgang. For andre skift gælder rejsegarantien, når der er mindst 4 minutter mellem planlagt ankomst og afgang." NT's rejsegaranti giver som udgangspunkt passageren ret til enten refusion for udgifter til alternativ transport (taxi eller kørsel i privat bil) eller refusion for hele eller dele af billetten. Ved rene busrejser er der kun mulighed at få refusion for udgifter til alternativ transport.
- I Stockholm hos SL – det stockholmske, regionale trafikselskab – har man udviklet en rejsegaranti, der gælder på tværs af bus, tog, metro og letbane.
- I *Resplus*-samarbejdet mellem trafikvirksomhederne i Sverige gives en *kom-fram-garanti* for alle, der har købt en *resplus*-billet. *Kom-fram-garantien* garanterer passageren, at denne kommer frem til destinationen hurtigst muligt, også selv om der

måtte opstå forsinkelser på et transportmiddel. Hvis der opstår større forsinkelser, kan der blive tale om erstatningstransport, refusioner og/eller betaling for overnatning, hvis ikke videretransport kan ske samme dag.

Passagerpulsens har lavet et forslag til, hvordan en landsdækkende, tværgående rejsetidsgaranti kan se ud – se nedenfor.

Hvad vil effekten være?

Mere end hver tredje passager siger i en undersøgelse lavet i efteråret 2020 af Passagerpulsens, at en fælles, tværgående rejsegaranti vil få dem til at bruge den kollektive transport mere. Det er altså forventeligt, at en fælles, tværgående rejsegaranti vil bidrage til en mere attraktiv og tryk kollektiv transport, som flere vil vælge til.

Det er forventeligt, at en tværgående rejsegaranti vil føre til ekstra udgifter til trafik- og togselskaberne i form af kompensationer, refusioner eller penge til betaling for alternativ transport. Omkostningerne kan dog reduceres ved, at selskaberne i endnu højere grad arbejder for, at køreplanerne passer sammen, laver korrespondancesikring og realistiske skiftetider, og, når uheldet er ude, lader transportmidlerne vente på hinanden, så passagererne ikke forsinkes yderligere.

Passagerpulsens forslag til en landsdækkende, tværgående rejsetidsgaranti:

- En fælles rejsetidsgaranti bør tage udgangspunkt i de rejseforslag, som rejseplanen giver, når der benyttes to eller flere transportmidler. Vises et rejseforslag i rejseplanen, bør det som udgangspunkt give ret til kompensation og/eller erstatningskørsel, hvis rejsen ikke kan gennemføres, eller en større forsinkelse opstår.
Eksempler på årsager til forsinkelser, som bør være omfattet af garantien, er:
 - aflysninger
 - forbikørsler
 - bussen eller toget kører før den tid, der angives i køreplanen
 - bussen eller toget er for fyldt til at medtage flere passagerer
 - bussen eller toget bliver forhindret i kørslen undervejs
- Det bør være det forventede ankomsttidspunkt, der udløser retten til kompensation og/eller erstatningskørsel.
- Viser Rejseplanen eller andre informationskanaler fra trafikselskaberne, at der bliver forsinkelser på 20 minutter eller mere, bør garantien træde i kraft. Trafikselskaberne skal ved aflysninger eller mistede forbindelser sørge for erstatningstransport/ombooking af rejsen - så vidt muligt. Kan dette ikke ske, skal der gives kompensation for udgifter til den videre transport til bestemmelsesstedet, f.eks. en taxa.
- Herudover kan der blive tale om en kontant kompensation eller ny billet på grund af rejsetidsforlængelsen. Der kan eventuelt differentieres i mulighederne på baggrund af rejsens længde. Kontant kompensation eller en ny billet kræver, at passageren har betalt for en rejse, som er blevet mere end 20 minutter forsinket.
- Ved forsinkelser på 60 minutter eller mere skal det være muligt at opgive rejsen og vende tilbage til startdestinationen på samme billet, som herefter refunderes.

- Der skal være nem og tydelig klageadgang også ved rejser, der omfatter flere selskaber. Passagererne skal kunne klage til og/eller ansøge om rejsegaranti hos alle de selskaber, en rejse omfatter, og være sikker på, at klagen eller ansøgningen sendes det rette sted hen. Dette kan for eksempel ske ved, at der oprettes én fælles klageindgang for alle selskaber.
- Eventuelle force majeure-bestemmelser bør være præcise og begrænset til kun at omfatte ekstraordinære omstændigheder og farlige situationer, hvor politiet fraråder udkørsel. En formulering som 'forhold uden for selskabets indflydelse' er for bred og giver muligheder for, at selskaberne kan påberåbe sig force majeure ved dårligt vejr, trafiktrængsel og lignende almindelige forhold, som man kan forvente og tage højde for.

4.

Gør udbetalingen af rejsetidsgaranti automatisk

EU's forordning 1371/2007 om jernbanepassagerers rettigheder giver passagererne ret til kompensation ved forsinkelser. I Danmark er denne rettighed udmøntet i DSB's og Arrivas basis-rejsetidsgaranti og pendler-rejsetidsgaranti. Mange passagerer kender dog ikke disse rettigheder og får derfor ikke erstatning, selvom de er berettigede til det.

- 59 procent af togpassagererne har hørt om basis-rejsetidsgarantien hos DSB og Arriva. 24 procent har hørt om pendler-rejsetidsgarantierne. (Passagerpulsen)
- Kun halvdelen af de passagerer, der kender basis-rejsetidsgarantien, har søgt om den, selvom de har oplevet forsinkelser, der har gjort dem berettigede til en kompensation. (Passagerpulsen)
- I 2018 var kun 15-25 procent af DSB's pendlere tilmeldt pendler-rejsetidsgarantien. (Rigsrevisionen)

I 2019 kritiserede Rigsrevisionen, blandt andet på baggrund af tal fra Passagerpulsen, togselskabernes indsats på området med henvisning til, at retten til kompensation er fastsat i EU-lovgivning. I forlængelse heraf anbefalede de blandt andet en automatisering af kompensationen.³

Hvordan?

Flere steder i verden er der allerede automatiseret kompensation i forskellige former.

- Hos togselskaber C2C i Storbritannien får passagerer, der benytter et 'smart card', svarende til det danske rejsekort, automatisk penge tilbage på kortet allerede ved 2 minutters forsinkelse. <https://www.c2c-online.co.uk/tickets-and-fares/automatic-delay-repay/>
- I Storbritannien tilbyder det offentligt ejede togselskab Northern, der kører i det nordlige England, automatisk udbetaling af kompensation til kunder, der har købt en 'advance ticket'/en billet på forhånd, der er tilknyttet en bestemt afgang. Der udbetales allerede kompensation ved 15 minutters forsinkelse. <https://www.northernrailway.co.uk/automatic-delay-repay>
- Hos togselskabet MTRX, der kører mellem Göteborg og Stockholm i Sverige, får passagerer, der har booket og betalt deres billet via selskabets app eller hjemmeside, automatisk refusion ved forsinkelser på 60 minutter eller mere. <https://mtrx.travel/sv/kundservice/automatisk-forseningsersattning>

³ <https://rigsrevisionen.dk/revisionsager-arkiv/2019/maj/beretning-om-information-og-kompensation-til-togpassagerer-ved-forsinkelser-og-aflysninger>

Automatisk udbetaling af kompensation vil være muligt at indføre på billetter, der er købt online, i en app eller ved brug af et betalingskort, og rejsekortrejser, og som kan knyttes til en bestemt afgang (for eksempel ved pladsreservation).

Hvad vil effekten være?

Automatisk kompensation vil sikre, at passagererne får den kompensation, de har ret til blandt andet i kraft af EU's forordning om jernbanepassagerers rettigheder. Dette kan samtidig øge tilfredsheden og oplevelsen af 'value for money' hos passagererne.

Der vil formentlig blive flere udgifter for selskaberne til kompensation, men samtidig vil der også være færre udgifter til administration af kompensationerne, da disse håndteres automatisk. Fratrækker man de udgifter til kompensation, som selskaberne allerede er forpligtede til at udbetale, vil initiativet spare penge.

Den automatiske kompensation vil også være med til at give kollektiv transport et bedre image, der på sigt vil få flere til at benytte tog og busser.

5.

Styrk informationen på rejsen

- a. Sæt realtidsskærme op på alle togstationer og større busstoppesteder
- b. Sæt fart på udviklingen af Rejseplanen, så alle har adgang til realtidsinformation på rejsen

Hvorfor?

Information har stor betydning for, hvordan passagererne oplever den kollektive transport – særligt når der er forsinkelser og aflysninger.

Skærme og elektroniske tavler kan give passagererne nem, pålidelig og tilgængelig realtidsinformation, som de ikke selv skal søge frem. På en del lokaltogsstationer og større busstoppesteder er der dog stadig ikke skærme.

Trafik- og togselskaberne henviser altid passagererne til Rejseplanen, når der er uregelmæssigheder i den kollektive transport. Undersøgelser fra Passagerpuls viser dog, at passagererne generelt oplever væsentlige mangler i Rejseplanens pålidelighed og funktionalitet under rejsen.

- Kun 47 procent af passagererne oplever, at Rejseplanen altid eller næsten altid giver de korrekte informationer, når der er forsinkelser og aflysninger. Hver tredje passager oplever, at Rejseplanens informationer kun er korrekte i halvdelen eller under halvdelen af tilfældene. (Passagerpuls)
- 26 procent af de forsinkede togpassagerer oplevede i 2018 ikke at få information om forsinkelsen. 47 procent af de forsinkede passagerer, der har modtaget information, er tilfredse med den information, de modtager. 21 procent er utilfredse. (Passagerpuls)

Problemet er todelt. For det første er der ikke implementeret systemer for realtidsinformation for alle tog og busser. For det andet er det ikke altid, at realtidsinformationen kommer ud til passagererne gennem Rejseplanen og/eller informationstavlerne, selv om informationen findes.

Rejsekort & Rejseplanen arbejder på at udvikle Rejseplanens funktionalitet i samarbejde med en række trafikselskaber. Generelt er selskabernes økonomi for tiden presset på grund af coronapandemien, og vi har indtryk af, at der er færre midler til udvikling end sædvanligt.

Hvad vil effekten være?

Information er ét af de basale behov i passagerernes behovspyramide – og opfyldes behovet ikke, resulterer det i usikkerhed om rejsen og kan bidrage til utilfredshed med kollektiv transport. I en beretning fra Rigsrevisionen fra 2019 fremgår det, at udfordringer med at sikre god trafikinformation ved forsinkelser og aflysninger til passagererne kan resultere i en reduktion i passagertallene på sigt.⁴

God og troværdig information kan omvendt bidrage til, at passagererne oplever den kollektive transport som mere tryk og pålidelig og skabe handlemuligheder, når noget ikke går som planlagt. Velinformerede passagerer er mere tilfredse passagerer. De vil fungere som ambassadører for den kollektive transport og være med til at skaffe flere nye brugere.

⁴ <https://rigsrevisionen.dk/revisionssager-arkiv/2019/maj/beretning-om-information-og-kompensation-til-togpassagerer-ved-forsinkelser-og-aflysninger>

6.

Giv kompensation til passagererne, der bliver ramt af sporarbejder

Hvorfor?

Jernbanen er i disse år og de næste 10 år frem en byggeplads, særligt på grund af elektrificeringen og implementeringen af det ny signalsystem. De mange arbejder på jernbanen vil på sigt skabe et bedre togprodukt for passagererne, men det skaber med jævne mellemrum gener for passagererne i form af længere rejsetid, togbusser, flere skift og så videre.

Der bør gøres mere for at tilrettelægge arbejder på jernbanen, så generne for både passagerer og togoperatører mindskes – for eksempel ved at begrænse antallet af totalspærringer. Det er i den forbindelse positivt, at Banedanmark i dialog med togoperatørerne har udarbejdet en ny og mere gennemsigtig model for håndtering af sporarbejder.

Når passagererne alligevel oplever længere rejsetid, togbusser med videre, er det vigtigt, at de oplever, at deres problemer anerkendes. Det kan øge deres tolerance og forståelse for sporarbejderne og mindske risikoen for, at de fravælger den kollektive transport.

- 48 procent af de passagerer, der har oplevet sporarbejder, rejste mindre eller slet ikke med toget eller togbussen under sporarbejdet. (Passagerpulsen)
- DSB havde under den tre måneder lange spærring af S-toget til Frederikssund i 2018 et nettotab på 8 procent af pendlerne. (DSB)
- 45 procent af passagererne mener, at der skal bruges ressourcer på at kompensere passagererne, når der er sporarbejder. 34 procent mener ikke, de skal kompenseres. (Passagerpulsen)
- 84 procent af passagererne mener, at kompensation ved sporarbejder bør ske som reduceret pris på kort eller billetter. (Passagerpulsen)

Hvordan?

DSB har i flere tilfælde kompenseret passagererne under længerevarende sporarbejder. I forbindelse med det 8 måneder lange sporarbejde mellem Næstved og Ringsted i 2020 gav man for eksempel faste pendlere 2 måneders gratis transport efterfølgende.

Det er togselskaberne selv, der finansierer kompensationen, selv om det er Banedanmark, der planlægger og udfører arbejderne. Det betyder, at kompensationen historisk har været meget forskelligartet. En fælles pulje til kompensation til passagerer, der rammes af større sporarbejder eller andre forstyrrelser i den kollektive transport, vil sikre mere ensartet kompensation til alle.

Hvad vil effekten være?

Kompensation til passagerer, der rammes af sporarbejder, kan bidrage til forståelse og tolerance overfor sporarbejde – og kan bidrage til at modvirke tendensen til, at passagerer forlader den kollektive transport, når der er forstyrrelser over længere tid.

7.

Genåbn toiletterne på busterminaler og togstationer

Hvorfor?

At kunne komme på toilettet, når man har brug for det, er afgørende for mennesker – herunder mange passagerer i bus og tog. Der bliver dog længere og længere mellem toiletterne i den kollektive transport, og det svækker både tryghed og tilgængelighed.

- Omkring hver 10. dansker lider af inkontinens. Omtrent halvdelen af disse menes at have trangsinkontinens. Personer med trangsinkontinens kan ikke holde sig ret længe. Det gør hele forskellen, om man kan komme hurtigt på toilettet.⁵
- På 10 år er antallet af toiletter på danske bus- og togstationer halveret. (Faglige seniorer)
- Der var i 2019 kun toilet på hver sjette DSB-station. (Faglige seniorer)
- Toiletter var det forhold, som flest passagerer i 2016 gerne ville have stillet til rådighed eller forbedret på togstationen. 24 procent ville gerne have mulighed for at benytte et toilet, mens 20 procent gerne ville have eksisterende toiletter forbedret. (Passagerpulsen)

Siden 2015 har det ikke været en del af DSB's kontrakt at sørge for, at der er toiletter på togstationerne. DSB meldte i 2018 ud, at de havde besluttet at lukke alle toiletter på stationer i byer med færre end 15.000 indbyggere eller med færre end 10.000 daglige passagerer.

Et flertal i Folketinget afsatte i 2018 3 millioner til udvikling af de danske stationer, herunder til sikring af ordentlige toiletforhold. Der er dog stadig mange større stationer uden toiletter.

Hvordan?

Der bør være et krav om adgang til toilet på alle større stationer og busterminaler, for eksempel baseret på antal daglige påstigere. Særligt på de jernbanelinjer, hvor der heller ikke er toiletter i togene, eksempelvis letbanen i Aarhus, lokaltog i Nordsjælland og S-togene, bør toiletter på større stationer være et krav. Toiletterne kan være betalingstoiletter, men betalingen skal kunne ske på en måde, der er tilgængelig for de fleste. Kan der ikke etableres et toilet, bør der så vidt muligt etableres samarbejder med nærliggende butikker eller andet og laves tydelig henvisning til dette på stationen.

En ny bevilling fra Folketingets side målrettet (gen)åbning og drift af toiletter på både togstationer og busterminaler vil kunne føre til mærkbare resultater for passagererne. Driften af nye toiletter

⁵ <https://www.bt.dk/samfund/overlaege-raaber-op-om-problem-paa-stationer-adgang-til-toilet-goer-hele>

kan enten varetages af DSB, af kommuner eller andre aktører. I dag står DSB for hovedparten af de eksisterende toiletter, men andre aktører står også for en andel. DSB skønner, at de samlede udgifter per toilet per år er 200.000 – 250.000 kroner.⁶

Hvad vil effekten være?

Flere toiletter vil gøre det mere trygt, attraktivt og tilgængeligt at bruge den kollektive transport for alle passagerer - særligt ældre og mennesker med inkontinens.

⁶ <https://fagligsenior.dk/2019/01/19/tog-og-buspassagerer-maa-holde-sig-kun-dsb-toilet-paa-hver-6-station/>

8.

Gør stationen til et mere rart og trygt sted at være

- a. Mere personlig service og synligt personale
- b. Prioriter rengøring, vedligehold og godt lys
- c. Skab liv på stationerne med kunst, caféer, foreninger eller butikker
- d. Gør det nemt at lave fejlmeldinger

Hvorfor?

Stationen er ansigtet på den kollektive transport. Om den er ren, pæn og bemannet eller beskidt, slidt og tom betyder meget for, hvordan vi oplever at bruge kollektiv transport. Selvom der i disse år iværksættes nogle tiltag for at få mere liv på stationerne, oplever passagererne stadig utryghed.

- Hver fjerde passager havde i 2019 følt sig utryk på en togstation inden for de seneste 6 måneder. Den største årsag var andre menneskers adfærd, men også dårlig belysning, manglende rengøring og vedligehold og manglende personale skabte utryghed. (Passagerpulsens)
- 46 procent har følt sig utryk på en S-tog station efter mørkets frembrud (Sofie Kirt Strandbygaard, DTU)
- 56 procent af passagererne var i sommeren 2018 tilfredse med rengøringen og vedligeholdelsen på togstationen. 14 procent var direkte utilfredse. (Passagerpulsens, NPT)
- 39 procent af passagererne siger, at det har stor betydning for deres oplevelse af trykhed på stationerne, at de kan komme i kontakt med personale. (Passagerpulsens)

Hvordan?

Der bør afsættes en national pulje til udvikling af stationer med henblik på både at styrke basale forhold såsom rengøring, vedligehold og lys, samt at sikre mere liv på stationerne med personale, foreninger, caféer, kunst og så videre. I dag er ansvaret for stationerne delt mellem en række aktører såsom DSB, Banedanmark, DSB Ejendomme, kommuner og regioner – og oplevelsen er, at stationer sjældent er en opgave, der får høj prioritet endsige vurderes som et udviklingspotentiale. Desuden virker det ikke til, at indsatser koordineres.

I tillæg til en pulje kan det overvejes at omstrukturere ansvarsfordelingen for vedligehold og udvikling af stationerne, for eksempel med inspiration fra rapporten 'Analyse af danske jernbanestationer' fra McKinsey & Company og Struensee fra april 2017. I forlængelse af dette kan der skabes bedre incitament for de relevante aktører, der fremmer udviklingen af attraktive og trykge stationer.

Det er i den forbindelse oplagt at lade sig inspirere af, hvordan man i Sverige har etableret et stationsejende selskab, Jernhusen, der udvikler og driver en række af de større, svenske stationer, blandt andet med det formål at få flere og mere tilfredse passagerer. Jernhusen ser stationerne som mere end et sted, hvor man stiger på toget. Stationerne udvikles med indkøbsmuligheder, cafeer med videre, så de er tilgængelige og attraktive for alle – uanset om man benytter kollektiv transport eller ej. På den måde skabes et større kunde- og indtjeningsgrundlag.

Den fragmenterede ansvarsfordeling skaber i dag tvivl hos passagererne om, hvor de skal henvende sig, hvis de oplever, at noget er gået i stykker eller skal ordnes. Det kan betyde, at det tager længere tid, før en fejl eller defekt udbedres. Et lille, men vigtigt skridt for passagererne vil være at lave én indgang på tværs af ansvarsområder til indberetning af fejl og mangler.

Hvad er effekten?

Trygge og attraktive stationer kan bidrage til at øge den samlede tilfredshed med den kollektive transport og bidrage til at tiltrække flere passagerer.

9.

Skab bedre tilgængelighed for mennesker med bevægelseshandicap

- a. Stil krav om automatiske busramper og universelt design ved indkøb af nye busser
- b. Ombyg togperroner, så de understøtter niveaufri indstigning
- c. Sørg for let og niveaufri adgang til togstationer og perroner

Hvorfor?

For mange mennesker med bevægelseshandicap er den kollektive transport afgørende for adgangen til mobilitet. Danmark er forpligtet via FN's handicapkonvention til løbende at arbejde for at styrke inklusion samt spontan og selvstændig adgang til den kollektive transport for mennesker med handicap.

Det betyder, at særlige ordninger såsom flextrafik for mennesker med handicap ikke er nok. Der skal løbende laves rimelige bestræbelser for at styrke tilgængeligheden til den almindelige, kollektive transport.

I FN's verdensmål har Danmark desuden forpligtet sig til at skabe adgang for alle til sikre, tilgængelige og bæredygtige transportsystemer til en overkommelig pris (...) ved at udbygge den kollektive trafik med særligt hensyn til blandt andet mennesker med handicap (mål 11,2).

Mennesker med bevægelseshandicap oplever dog væsentlige forhindringer for spontan og selvstændig brug af den kollektive transport.

- 81 procent blandt mennesker med handicap oplever det som svært eller umuligt at rejse med tog. (Danske Handicaporganisationer)
- 46,5 procent af Danmarks togstationer har ikke niveaufri adgang til togene fra én eller flere perroner. (Danske Handicaporganisationer/Banedanmark)
- På 15 procent af de danske stationer er der forhindringer for adgang til stationer for mennesker med bevægelseshandicap – f.eks. at trapper er den eneste måde at komme til stationen og/eller perronen. (Danske Handicaporganisationer)
- Hos de fleste danske trafikselskaber kan man ikke være sikker på at komme med bussen, hvis man ikke har en medhjælper med.

Hvordan?

Der bør fastsættes mål om og afsættes midler til at skabe tilgængelighed til alle stationer og perroner samt at ombygge landets togperroner, så de understøtter niveaufri adgang til lavgulvstog.

Samtidig bør der være øgede krav om, at der ved indkøb af nye busser i den lokale og regionale kollektiv transport stilles krav om automatiske ramper og øvrige standarder for universelt design.

Hvad vil effekten være?

Sikring af bedre tilgængelighed til bus og tog vil styrke den spontane og selvstændige adgang til den kollektive transport for mennesker med bevægelseshandicap. Dette vil være et stort fremskridt i forhold til Danmarks implementering af FN's handicapkonvention samt FN's verdensmål.

En indsats vil desuden gøre adgang til kollektiv transport nemmere for en række andre grupper såsom børneforældre med barnevogn, ældre med gangbesvær eller passagerer med meget bagage.

Den kollektive transport vil med andre ord blive mere tilgængelig for alle, hvilket vil betyde, at flere får mulighed for at benytte den.

10.

Gør det nemmere at have cyklen med på rejsen

- a. Udbyg mulighederne for at have cyklen med i bussen og toget, og ensret reglerne
- b. Invester i mere og bedre cykelparkering, og skab bedre adgangsveje til og fra stationer og knudepunkter

Hvorfor?

Mange passagerer kombinerer cyklen med den kollektive transport. Endnu flere ønsker at transportere sig bæredygtigt, og cyklen er i kombination med bus og tog et oplagt, bæredygtigt, sundt og trængselsvenligt valg.

Udbygning af nettet af Supercykelstier og stigningen i brugen af elcykler betyder, at endnu flere vil cykle langt, og at det naturlige opland til stationerne vokser.

Det er positivt, men der er dog udfordringer, der gør det mere besværligt og mindre attraktivt. Det gælder særligt mulighederne for sikker cykelparkering af høj kvalitet, adgangsveje til stationerne, samt forskelligartede regler for at have cyklen med i toget og bussen.

- 17 procent af togpassagererne ankommer til stationen med cykel. (Passagerpulsens, NPT)
- 58 procent af togpassagererne var i 2018 tilfredse med cykelparkering på stationerne. På nogle af de store stationer såsom Aarhus H og København H var det dog helt ned til 28 % af passagererne, der var tilfredse. (Passagerpulsens)

Hvordan?

Der er allerede afsat flere puljer til udbygning af cykelstier. Der er dog brug for flere midler, hvis der skal etableres bedre cykelparkering og adgangsveje til og fra knudepunkter bredt i den kollektive transport. Der bør udvikles bedre muligheder for adgang til aflåst cykelparkering, særligt i lyset af, at flere og flere danskere køber en elcykel.

Cykelparkering og adgangsveje til cykler bør ligeledes tænkes ind i udviklingen af eksisterende og nye stationer som et centralt og prioriteret element.

Reglerne for cykelmedtagning er i dag forskellige, alt efter hvilken transportform og hvilket trafikselskab man rejser med som passager. Nogle steder er det tilladt at have cyklen med i bussen, mens det andre steder er forbudt, og endelig er der nogle steder myldretidsbegrænsninger. Nogle steder kræves der en cykelbillet, andre steder er det gratis. Reglerne er somme tider begrundet i forskellige pladsforhold, men dette gælder langt fra altid. For eksempel er det gratis at medtage

cykel i lokaltogene i Nordsjælland, mens det kræver en cykelbillet i lokaltogene på det øvrige Sjælland, Lolland og Falster.

Flere og flere steder gør trafikselskaber det muligt at have cyklen med i bussen, enten som forsøgsordninger eller permanent. Disse ordninger bør udbredes. I forlængelse af dette bør mulighed for cykelmedtagning indgå i krav til indkøb af nye busser.

Samtidig bør reglerne både for cykelmedtagning og for kravet til cykelbillet ensrettes. Der kan være forskelle mellem de forskellige transportmidler og steder begrundet i forskellige pladsforhold. Det bør dog være muligt at harmonisere reglerne langt mere på tværs af selskaber og transportformer, så de er enklere og nemmere at navigere i for passagererne.

Hvad vil effekten være?

Bedre og mere ensrettede forhold for cykelparkering ved stationerne, adgangsveje og cykelmedtagning på busser og i tog vil betyde, at flere får lyst til at kombinere cykel og kollektiv transport. Der vil således være en styrket konkurrence i forhold til bilen, hvilket både er godt for folkesundheden og for passagerudviklingen i kollektiv transport.