

Forsinket. Det er faktisk ikke i orden

Hvad kan vi gøre ved forsinkelser?

Passagerpulsens Løsningskatalog

December 2017

Forbrugerrådet
Tænk
Passagerpuls

Indhold

1.	2018 bliver udfordrende for passagerer	3
2.	Passagernære forbedringer bidrager til større forståelse for forsinkelser	4
2.1	Bedre information ved forsinkelser	4
<i>Forslag</i>		4
2.2	Information skal være tilgængelig for alle	5
<i>Forslag</i>		5
2.3	Bussernes mørketal for forsinkelser skal offentliggøres	6
<i>Forslag</i>		6
2.4	Automatisk udbetaling af basisrejsetidsgaranti	6
<i>Forslag</i>		7
2.5	En fælles landsdækkende basisrejsetidsgaranti	7
<i>Forslag</i>		8
2.6	Behov for en national transportstrategi	8
<i>Forslag</i>		8

1. 2018 bliver udfordrende for passagererne

Det er svært, hvis ikke umuligt, at komme helt uden om forsinkelser i kollektiv transport.

Når der sker forsinkelser eller aflysninger, mener vi i Passagerpuls hos Forbrugerrådet Tænk, at det er afgørende, at passagererne får tydelig og forståelig information. Passagererne bør også kompenseres automatisk for ikke at have fået den vare, som man har betalt for.

”Jeg ville være mere accepterende over for forsinkelser, hvis jeg vidste, at det (red. kompensationen) automatisk gik lige op. Jeg ville også føle mig mere retfærdigt behandlet”¹

- Anne Rosenlund Andersen, studerende og bruger af kollektiv transport (TV2, nov. 2017)

De kommende år byder på store udfordringer i kollektiv transport, særligt på de danske jernbaner. Signalprogrammet er forsinket og der er planlagt store sporarbejder i 2018 og årene frem. Og her nævner vi kun et par af de største udfordringer.

Løsningerne på udfordringerne har lange udsigter, måske særligt set med passagerøjne. Men der er også områder, hvor politikerne, Bane-danmark og tog- og trafikskaberne har mulighed for at skabe reelle og ønskede forbedringer til passagererne i mellemtiden.

Passagerpuls har som en del af kampagnen ”Forsinket. Det er faktisk ikke i orden” udarbejdet dette løsningskatalog med inspiration til forbedringer for passagerer i kollektiv transport.

Passagerpuls arbejder for at tilføre fakta og ny viden til debatten om kollektiv transport, og vores anbefalinger er blevet til på baggrund af vores undersøgelser blandt passagererne.

Kataloget indeholder viden og anbefalinger, som relaterer sig til forsinkelser. Passagerpuls har tilsvarende undersøgelser og løsningsforslag på mange flere områder inden for kollektiv transport.

Passagerpuls står gerne til rådighed med faglig sparring og dialog om kataloget

God læselyst!

Laura Kirkegaard

Afdelingschef for Passagerpuls hos Forbrugerrådet Tænk

¹ <http://nyheder.tv2.dk/samfund/2017-11-21-forsinket-med-dsb-forbrugerraad-kraever-nye-regler>

2. Passagernære forbedringer bidrager til større forståelse for forsinkelser

Nyt signalprogram, elektrificering og nye eltog vil alle bidrage til bedre togdrift i Danmark. Men passagererne vil først opleve forbedringerne flere år ude i fremtiden.

I mellemtiden bør vi arbejde for at gennemføre passagernære løsninger, som gør det nemmere og bedre at være togpassager i en udfordrende periode.

De passagernære løsninger, som relaterer sig til forsinkelser, har Passagerpulsens en række forslag til.

2.1 Bedre information ved forsinkelser

God information er alfa og omega for passagererne i den kollektive transport. Det gælder, når vi skal planlægge en rejse, når vi står ved busstoppestedet, eller når vi sidder i toget. Og det gælder især, når der opstår forsinkelser og aflysninger.

Uden ordentlig information ved forsinkelser mangler passagererne handlemuligheder i en presset situation, hvor man frygter at miste den næste forbindelse eller at svigte aftaler ved at komme for sent.

Under halvdelen af togpassagererne er tilfredse med den information, de modtager, når toget er forsinket. Det viser Passagerpulsens Nationale Passagertilfredshedsundersøgelser.

30 % af togpassagererne oplever, at de slet ikke får information, når der er forsinkelser. Det er et stort antal passagerer, som i en presset situation efterlades uden muligheder for at handle på et oplyst grundlag.

Passagerpulsens har i samarbejde med analyseinstituttet Wilke udarbejdet rapporten ”Passagerernes ønsker og behov til information ved forsinkelser”.

Rapporten dokumenterer bl.a., at vi som passagerer reagerer emotionelt på forsinkelser, fordi oplevede forsinkelser udgør et akkumuleret problem, som vi bærer med os videre og husker – det er altså ikke kun den enkelte forsinkelse, vi reagerer på, men oplevelsen af gentagne svigt.

FORSLAG

Passagerpulsens opfordrer trafikskaberne og Banedanmark til i højere grad at tilrettelægge deres kommunikation om forsinkelser med udgangspunkt i, at passagerernes oplevelse i situationen kan være negativ og emotionel.

Det kan de gøre ved i højere grad at beklage forsinkelsen og bedst muligt forsøge at give information om, hvordan og hvornår passagererne kan forvente at komme videre til deres destination.

Men først og fremmest er det vigtigt, at trafikskaberne og Banedanmark altid informerer – uanset om informationen er fuldstændig eller ej. Og være ærlig om hvad de ved, og hvad de ikke ved.

Det er også vigtigt, at informationen er ens på alle platforme, så passagererne ikke oplever modstridende informationer. Det skaber blot utryghed og mistillid til den kollektive transport.

Passagerpulsens tidligere samarbejde med Banedanmark, DSB, Arriva, Movia, Metroselskabet og NJBA for at afdække passagerernes behov og ønsker for information.

2.2 Informationen skal være tilgængelig for alle

Nye teknologiske muligheder anvendes flittigt af trafikskaberne til at give passagererne information via apps og hjemmesider. Men ikke alle har mulighed for at benytte disse teknologier.

For synshandicappede, hørehæmmede, ældre og passagerer, som ikke har adgang til en smartphone med mobilt internet, er det fortsat vigtigt med højttalerudkald, fysiske skærme og personale, når der opstår forsinkelser, så de ikke blot overlades til medpassagerernes villighed og evne til at hjælpe.

Trafikskaberne bør tage ansvar for at sikre sig, at der er mulighed for, at alle passagerer kan tilgå informationen.

FORSLAG

Passagerpulsens opfordrer til en højere prioritering af samarbejdet mellem Banedanmark og trafikskaberne for altid at give passagererne hurtig, brugbar og ensartet information om forsinkelser på stationerne, når de opstår.

Vi opfordrer trafikskaberne til at lave en inkluderende informationsindsats med udgangspunkt i de forskellige behov, som forskellige typer passagerer har. Informationen ved forsinkelser skal tage højde for, at ikke alle passagerer har adgang til Rejseplanen eller andre trafik-apps på farten – det kan være flere udkald, tydeligt markerede opkaldspunkter, flere informations-skærme og mere personale på stationerne og større busstoppesteder og -knudepunkter.

Trafikskaberne bør også sikre sig, at transport-apps og programmer er fuldt tilgængelige for bl.a. personer med synshandicap – eller at der etableres tilsvarende alternativer.

Selskaberne kan sikre sig, at deres informationsindsats kommer alle til gavn ved at høre passagererne, når de udvikler nye løsninger. Passagerpulsens står til rådighed for selskaberne med viden om forskellige passagerers behov for information.

2.3 Bussernes mørketal for forsinkelser skal offentliggøres

Busselskaberne er modsat mange af togselskaberne ikke forpligtet til at offentliggøre deres tal for rettidighed. Vi ved derfor reelt ikke, hvor mange forsinkelser og aflysninger de enkelte busselskaber har.

De har konkrete mål for hvor mange busser, der skal køre til tiden. Men der er stort set ingen information om, hvorvidt de mål overholdes eller ej.

Vi som passagerer har ret til at vide, om man kan regne med bussernes køreplaner, når vi skal tilrettelægge vores hverdag, eller når vi skal investere i et månedskort. Det kan vi kun finde ud af, hvis selskaberne offentliggør deres tal for rettidighed.

Passagerpulsens har udarbejdet notatet ”Rettidighed for busser”, som belyser busselskabernes mål for rettidighed, så vidt de kendes, og tal for rettidighed, så vidt de er offentliggjort.

Notatet er blevet til på baggrund af research i bl.a. årsrapporter, bestyrelsesreferater og artikler.

FORSLAG

Passagerpulsens opfordrer alle trafikkselskaber til at offentliggøre deres rettidighedstal, så passagerer kan træffe et oplyst valg, når vi tilrettelægger vores hverdag.

Samtidig arbejder Passagerpulsens for, at trafikkselskaberne skal blive en del af de nationale passagertilfredshedsundersøgelser.

Det kræver offentlighed om rettidighedstal, og Passagerpulsens deltager gerne i et samarbejde med trafikkselskaberne om at lave en model for ensartede, sammenlignelige rettidighedstal på tværs af hinanden.

2.4 Automatisk udbetaling af basisrejsetidsgaranti

Passagerer som rejser i f.eks. Londons undergrund, med C2C Rail, Govia ThamesLink eller med Virgin Trains på den britiske østkyst, kan få udbetalt erstatning automatisk, hvis der opstår en større forsinkelse.

De britiske ordninger varierer i udformning, men tilbyder grundlæggende deres kunder automatisk erstatning for forsinkelser i forbindelse med større driftsforstyrrelser.

Den service bør også være passagerer i Danmark forundt. Hvis den vare man har købt, og betalt for, ikke lever op til det lovede, bør passagererne automatisk kompenseres, når det er muligt.

52 % af passagererne ønsker også automatisk udbetaling af compensation. Det viser en forbrugerpanel undersøgelse, som Forbrugerrådet Tænk har foretaget i marts, 2017.

Passagerpulsens egne undersøgelser viser også, at passagerernes kendskab til retten til compensation er lav - både for bus-, og togpas-

sagerer. Mange går derfor glip af erstatninger, som man ellers har ret til.

FORSLAG

Passagerpulsens anbefaler, at trafiksselskaberne i Danmark, både bus, tog og metro, indfører ordninger som automatisk udbetaler kompensation for større forsinkelser til passagerernes Rejsekort og/eller betalingskort.

Trafiksselskaberne kan i den forbindelse finde inspiration hos blandt andre Govia ThamesLink (UK), Virgin Trains (UK), Transport for London (UK) og C2C Rail (UK).

2.5 En fælles landsdækkende basisrejsetidsgaranti

Det er afgørende for passagerernes tilfredshed med kollektiv transport, at der er god sammenhæng på rejsen. Med billetter som kan bruges til rejser i både tog, bus og metro, er vi nået et godt stykke vej.

En tilsvarende sammenhæng er der imidlertid ikke på rejsetidsgaranti-området. Når der opstår forsinkelser og/eller aflysninger, og man misser sin forbindelse, tages der i rejsetidsgarantierne ikke højde for den samlede rejse.

Mister man for eksempel sit tog, fordi bussen var 15 minutter forsinket, dækkes den yderligere forsinkelse ikke af trafiksselskaberne.

Nordjyllands Trafiksselskab (NT), Midttrafik og Sydtrafik har taget initiativ til et samarbejde på området. Her dækker både basis,- og pendlerrejsetidsgarantien også for passagerer, som, pga. en forsinkelse, misser en videre forbindelse til busser fra NT, Midttrafik eller Sydtrafik (se billede 1). Man skal dog stadig søge erstatning hos det selskab, man rejste med, da forsinkelsen opstod.



KUNDESERVICE	
Kundecenter	Rejse- og rejsetidsgaranti Hos NT kan du benytte dig af 3 forskellige typer af rejsegaranti og rejsetidsgaranti, hvis bussen eller toget bliver forsinket. Det er NT Rejsegaranti, NT Basis rejsetidsgaranti og Pendler Rejsetidsgaranti. Hvis du er tilmeldt DSB Pendler Rejsetidsgaranti, kan du ikke samtidig benytte dig af de NT Rejsegaranti og NT Basis Rejsetidsgaranti. Hvilken type af garanti, du kan benytte, kommer an på, hvilket transportmiddel du har rejst med, og hvilken type af billet eller kort du har benyttet på rejsen. Basis Rejsetidsgaranti er for togrejsende, der benytter kontant-billet, mobil-billet, Travel Pass, Rejsekort (rabattrin 0-4) eller lignende korttidsbilletter, og som rejser med Nordjyske Jernbaner på strækningen Skagen - Frederikshavn, Frederikshavn - Skørping og Hirtshals - Hjørring. NT Basis Rejsetidsgaranti er også for disse kunder, hvis de har misset en forbindelse fra et af Nordjyske Jernbaners tog til busser fra NT, Midttrafik eller Sydtrafik eller til andre af Nordjyske Jernbaners tog. NT Rejsegaranti er for rejsende med NT's busser og pendlere, der rejser med Nordjyske Jernbaners tog på strækningerne Skagen - Frederikshavn og Hirtshals - Hjørring. Dette gælder også, hvis disse kunder har misset en forbindelse til andre busser fra NT, Midttrafik eller Sydtrafik eller til andre af Nordjyske Jernbaners tog.
Busterminaler og salgssteder	
Handicapservice	
Hittegods	
Rejse- og rejsetidsgaranti	
NT Rejsegaranti	
Basis Rejsetidsgaranti	
Pendler Rejsetidsgaranti	
Ansøgningskema	
Ris og ros	
Reklamer på bus	
Adgangsforhold	

Billede 1: Eksempel på fælles rejsetidsgaranti

FORSLAG

Passagerpulsens opfordrer trafikkselskaberne til, på tværs af bus, tog og metro, at gå sammen om at indføre en landsdækkende basisrejsetidsgaranti, som dækker forsinkelser og aflysninger på tværs af transportformer, og som ikke forringer passagerernes nuværende ordninger.

En fælles rejsetidsgaranti var allerede i 2008 på tegnebrættet i Bus & Tog-Samarbejdet². Passagerpulsens opfordrer til, at de ambitioner føres ud i livet til gavn for passagererne.

2.6 Behov for en national transportstrategi

De passagernære forbedringer, som er blevet beskrevet i de foregående afsnit, kan være med til at mindske generne for passagererne ved forsinkelser. Men forsinkelser opstår, som det også fremgik af Rigsrevisionens beretning om togenes punktlighed i oktober 2017, som resultat af et samspil af komplekse problematikker indenfor kapacitet, materiel, projektstyring og samarbejde.

Kollektiv transport spiller en vigtig rolle for danskernes mobilitet. Mange rejser foretages med en kombination af flere transportmidler, og det er derfor vigtigt, at der sættes fokus på, hvordan den samlede rejse kan foretages gnidningsløst og bekvemt for passagererne.

På en række områder er der sket gode tiltag for at styrke sammenhængen; Rejsekortet er anvendeligt på tværs af selskaber og i det meste af landet, og Rejseplanen gør det muligt at planlægge rejser på tværs af selskaber og flere forskellige rejseformer. Men langt de fleste større projekter forekommer at være enkeltstående, om end de griber ind i hinanden. Det gælder f.eks. signalprogrammet, højhastighedsbanen, og planerne om timemodellen. Ved den sidste gik Danske Regioner efterfølgende ud og gjorde opmærksom på, at man tilsyneladende havde glemt, at det også skulle koordineres med tilbringertrafikken (busserne), for at den fulde effekt blev opnået³.

Hvis danskerne skal have en sammenhængende kollektiv transport, som vi kan stole på, så kræver det en langsigtet plan for, hvordan den kollektive transport skal udvikles og organiseres – i samspil med andre transportformer. Der er brug for et opgør med den tendens til silotænkning, som i dag præger den kollektive transport.

FORSLAG

Passagerpulsens anbefaler politikerne at udarbejde en national transportstrategi, som går på tværs af forligskredse og politiske partier. En strategi, som danner ramme for hele den transportpolitiske planlægning, og som sikrer langsigtede beslutninger og prioriteringer til gavn for samfundets mobilitet.

² http://www.trafikkselskaberne.dk/files/busogtog/linkede_filer/vision_brochure.pdf

³ <http://www.regioner.dk/media/1319/sammenhaeng-i-den-kollektive-transport.pdf>

Sverige⁴ har f.eks. en national transportplan, som indeholder planlægning på tværs af jernbane, vej, luftfart, cykel, nye teknologier mm. Den plan bør danske politikere lade sig inspirere af.

Passagerpulsens er langt fra ene om at opfordre til, at der udarbejdes en national transportstrategi. Det samme har blandt andre Dansk Industri, ingeniørvirksomheden NIRAS samt en række borgmestre og lokalpolitikere fra hele landet.

Passagerpulsens deltager gerne i udarbejdelsen af en national dansk transportstrategi og kan byde ind med analyser og viden på vegne af passagererne i den kollektive transport.

⁴ <https://www.trafikverket.se/for-dig-i-branschen/Planera-och-utredning/Planer-och-beslutsunderlag/Nationell-planering/nationell-transportplan-2018-2029/>

3. Om Passagerpulsen

Kort om Passagerpulsen

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

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

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

Passagerpulsen startede 1. oktober 2014.

Redaktion

Politisk medarbejder: Niels Martin Madsen

Analysekonsulent: Anders Albrechtsen

Analyseansvarlig: Lars Wiinblad

Kommunikationsmedarbejder: Camilla Dahl

Ansvarshavende redaktør: Afdelingschef Laura Kirkegaard

Foto: Getty Images

Passagerpulsen hos Forbrugerrådet Tænk

Fiolstræde 17B

Postboks 2188

1017 København K

Tlf.: +45 77 41 77 41

Mail: passagerpulsen@fbr.dk

Web: passagerpulsen.taenk.dk

