



# Passagerpulsens årsrapport 2020

Marts 2021

Forbrugerrådet  
Tænk  
**Passagerpulsens**

# Indhold

1.	Forord	3
1.1	Om 2020	3
2.	Passagerpulsens formål og succeskriterier	5
3.	Opnåelse af succeskriterier og milepæle	6
3.1	Aktiviteter i øvrigt	10
4.	Nogle resultater fra 2020	13
5.	Om Passagerpuls	14

# 1. Forord

Forbrugerrådet Tænk Passagerpuls er passagerernes stemme i den kollektive transport. Passagerpuls har eksisteret siden 2014, oprindeligt finansieret fra 2014 til 2018 af en bevilling fra forligskredsen ”Bedre og billigere kollektiv transport”. Ultimo 2018 fik Passagerpuls forlænget sin bevilling med yderligere et år.

Passagerpuls præsenterede i 2019, blandt andet i forbindelse med et foretræde for Transportudvalget, et forslag om at udvide Passagerpulsens opgaver med at oprette regionale passagerråd.

Formålet skulle blandt andet være at bidrage til regionernes arbejde med at styrke mobiliteten via en attraktiv, sammenhængende kollektiv transport på tværs af transportformer og kommunegrænser. Ligeledes skulle Passagerrådene have en (formel) konsultativ status hos de regionale trafikskaber, så passagerernes perspektiv inddrages systematisk i trafikskaberens løbende arbejde.

I aftalen mellem regeringen (Socialdemokraterne), Radikale Venstre, Socialistisk Folkeparti, Enhedslisten og Alternativet om: Udmøntning af reserve til initiativer inden for kollektiv trafik, 02. april 2020, blev der bevilget 6,5 mio. kr. årligt til Passagerpuls i perioden fra 1. januar 2020 indtil 31. december 2023. I aftalen står der:

## *Ny rolle for Passagerpuls*

*Passagerpuls skal i sit virke dække den kollektive transport i hele landet og understøtte, at der skabes størst mulig mobilitet for flertallet af passagererne i den kollektive trafik. Parterne er enige om, at Passagerpuls skal være tovholder for fem nye regionale passagerråd og skal i samarbejde med disse arrangere fem årlige passagerkonferencer for derigennem at sætte fokus på de regionale udfordringer og muligheder inden for den kollektive trafik. Som opfølgning på passagerkonferencerne skal Passagerpuls publicere fem årlige rapporter.*

*Parterne er enige om at afsætte 6,5 mio. kr. årligt i perioden 2020-2023 til Passagerpuls.*

## **1.1 Om 2020**

Som det fremgår, fik Forbrugerrådet Tænk først den ny bevilling til Passagerpuls 3 måneder inde i 2020, i øvrigt på et tidspunkt, hvor Passagerpulsens medarbejdere – som alle andre danskere – var hjemsendt af hensyn til Covid-19 smitten. Da den tidligere bevilling var udløbet ultimo 2019, var alle aktiviteter sat på lavt blus i begyndelsen af 2020 på grund af usikkerheden om den fortsatte bevilling.

Sammen med den ny bevilling fulgte også ændrede opgaver: Omfanget af de opgaver, som Passagerpuls tidligere havde løst, blev reduceret. Til gengæld fik Passagerpuls en ny, stor opgave med etablering og drift af 5 regionale passagerråd og, når disse var etableret, afholdelse af 5 regionale passagerkonferencer årligt.



De første måneder efter bevillingen blev brugt på beskrivelse af Passagerpulsens nye opgaver og succeskriterier og en samtidig vurdering af den nødvendige bemanning. Resultatet af de ændrede opgaver blev, at vi var nødt til at sige farvel til to medarbejdere og ansatte (i august) en ny til at varetage opgaven med etablering og drift af de regionale passagerråd.

Den resterende del af 2020 blev meget præget af corona-situationen og arbejdet med konceptualisering af passagerrådene, udformning af kommissorium og forretningsorden, og ikke mindst etablering af samarbejdsrelationer til trafikskaber, jernbanevirksomheder, regioner og andre interessenter i forbindelse med passagerrådene.

Herudover forsøgte vi, efter bedste evne og corona-virtuelt, at leve op til vores formål og varetage passagerernes interesser, bringe fakta i spil og gå i dialog med trafikskaber, politikere og andre beslutningstagere om de udfordringer, som (de få) passagerer oplevede i 2020.

Særligt fokus havde vi naturligvis på corona-situationen og selskabernes handlinger for at gøre det trygt at benytte kollektiv transport. Dels gennemførte vi to undersøgelser om passagerernes oplevelser, handlinger og forventninger, og dels samlede vi lige før sommerferien mere end 100 passagerer og repræsentanter fra selskaber, regioner, myndigheder m.fl. til en virtuel workshop med det formål at blive klarere på, hvad der skal til, for at passagererne får lyst til at komme tilbage til den kollektive transport. Desuden har Passagerpulsens deltaget i en arbejdsgruppe bestående af, og løbende været i kontakt med, Dansk Industri, Trafikskaberne i Danmark, Danske Regioner, KL, Transportministeriet m.fl. om udviklingen i corona-situationen. I den forbindelse har Passagerpulsens bidraget med danske undersøgelsesresultater og information indhentet fra Passagerpulsens europæiske samarbejdspartnere.

I samarbejde med interesseorganisationer og i dialog med trafikskaberne var vi desuden involverede i arbejdet med en lave en reform af pensionistpriser og -produkter i Østdanmark.

Hovedfokus i denne rapport vil være på opfyldelsesgraden af de succeskriterier, kontrakten rummer for fase 1 (2020-2021) hvad angår år 2020.

København 26. marts 2021  
Lars Wiinblad, Projektchef



## 2. Passagerpulsens formål og succeskriterier

I forbindelse med den ny bevilling blev Passagerpulsens formål beskrevet således:

*Forbrugerrådet Tænk ønsker med Passagerpulsens at sikre passagererne en samlet, stærk, uafhængig og faktabaseret stemme i den offentlige debat og overfor branchens aktører i den kollektive transport.*

*Passagerpulsens varetager passagerernes interesser i hele Danmark og arbejder blandt andet for, at passagerernes rejse hænger sammen på tværs af transportformer, at det er nemt og overskueligt at finde den rigtige billet og pris, god information, bedre tilgængelighed, færre forsinkelser, og at det er nemt at få sine rettigheder opfyldt.*

*Formålet med Passagerpulsens er desuden at sikre større inddragelse af, og fokus på, passagererne – nationalt og regionalt - og dermed skabe grundlag for større tilfredshed blandt brugerne af den kollektive transport, så der på sigt er flere, der vil vælge den til. Passagerpulsens bidrager herved til, at den kollektive transport kan styrke mobiliteten i samfundet og til at løse klimakrisen og trængselsudfordringen.*

På baggrund af det beskrevne formål og de opgaver, der er beskrevet i den detaljerede opgavebeskrivelse, der fulgte med den ny bevilling, blev følgende succeskriterier for Passagerpulsens arbejde i 2020/2021 indskrevet i kontrakten med Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsen:

### Passagerpulsens hidtidige opgaver:

- Passagerpulsens har i hvert år mindst et årligt møde med Folketingets Transportudvalg, med henblik på varetagelse af passagerernes interesser.
- Passagerpulsens har i hvert år mindst et årligt, konsultativt møde med hvert af de regionale trafikskaber (dog eksklusiv BAT), DSB, Metroselskabet og Arriva.
- Passagerpulsens har i hvert år mindst et årligt møde med hver af de danske regioner på administrativt eller politisk niveau.
- Passagerpulsens offentliggør i 2020 mindst 3 rapporter eller notater med nationale temaer og sætter disse i spil overfor relevante interessenter.

### Passagerpulsens nye opgaver:

- I 2020 er der indgået en aftale om en tidsplan for endelig aftale og etablering af regionale passagerråd med Region Nordjylland og Region Hovedstaden.
- Senest i 2021 er der indgået aftaler om oprettelse af et regionalt passagerråd i alle 5 regioner, og der er en tidsplan for etableringen af disse.
- Senest i 2021 er det aftalt med regionerne og passagerrådene, hvordan regionale passagerkonferencer kan afholdes.

### 3. Opnåelse af succeskriterier og milepæle

Passagerpulsens succeskriterier og milepæle for 2020 (fase 1 af den nye projektperiode) er beskrevet i kontrakten mellem Passagerpuls og Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsen.

**Succeskriterie 1:** *Passagerpuls har i hvert år mindst et årligt møde med Folketingets Transportudvalg, med henblik på varetagelse af passagerernes interesser.*

#### Status pr.31.12.2020: Opfyldt

I 2020 havde Passagerpuls foretræde for Folketingets Transportudvalg den 27.10. med henblik på præsentation af Passagerpulsens befolkningsundersøgelse om bl.a. danskernes transportbehov og brug af kollektiv transport i kølvandet på corona og i forlængelse heraf, hvad der kan få flere danskere til at bruge kollektiv transport.

Desuden holdt Passagerpuls møde med Transportministeren og forligskredsen bag Passagerpulsens nye bevilling den 26.11.2020. Formålet var at opnå forventningsafstemning om Passagerpulsens nye rolle og opgaver, herunder særligt oprettelsen af passagerråd, få opbakning til arbejdet, samt give indblik i den nyeste befolkningsundersøgelse.

**Succeskriterie 2:** *Passagerpuls har i hvert år mindst et årligt, konsultativt møde med hvert af de regionale trafikselskaber (dog eksklusiv BAT), DSB, Metroselskabet og Arriva.*

#### Status pr.31.12.2020: Opfyldt

Passagerpuls har afviklet følgende møder i 2020:

- 04.09. Møde med Nordjyllands Trafikselskab sammen med Region Nordjylland
- 19.10. Møde med Sydtrafik, Fynbus sammen med Region Syddanmark
- 11.11. Møde med Midttrafik sammen med Region Midtjylland.
- 16.11. Møde med DSB.
- 08.12. Møde med DOT/Metroselskabet og Movia
- 05.11. Møde med Arriva Tog

**Succeskriterie 3:** *Passagerpuls har i hvert år mindst et årligt møde med hver af de danske regioner på administrativt eller politisk niveau.*

#### Status pr.31.12.2020: Opfyldt

Passagerpuls har afviklet følgende møder i 2020 på politisk niveau (og mange flere på administrativt niveau):

1. Region Hovedstaden: 24.6., 2.7., 20.8., 27.8., 23.9.
2. Region Midtjylland: 11.11.
3. Region Sjælland: 22.10.
4. Region Nordjylland: 12.8., 4.9.
5. Region Syddanmark: 19.10.

Herudover har der været afholdt flere møder med Danske Regioner.

**Succeskriterie 4: Passagerpulsens offentliggør i 2020 mindst 3 rapporter eller notater med nationale temaer og sætter disse i spil overfor relevante interessenter.**

### **Status pr.31.12.2020: Opfyldt**

Passagerpulsens har udgivet 6 rapporter i 2020:

- **Rapport om Rejsekort anonymt**, udgivet i januar, sendt til trafikselskaberne og politikere. Dokumenterede manglende udlevering af vigtig produktinformation ved salg af rejsekort anonym og gav anbefalinger til bedre service.
- **Rapport om Metro Cityringens nedlukning i perioden 12.-26. januar**, udgivet i januar, sendt til Metroselskabet og Metro Service. Dokumenterede, at der i en lang række tilfælde ikke blev givet tilstrækkelig information til passagererne om nedlukningen, herunder om alternative rejseveje og muligheder for billetkøb. Rapporten gav anbefalinger til bedre service.
- **Rapport med overblik over pensionstrabatter i Europa**, udgivet i februar, tilsendt trafikselskaberne og ordførere. Relevans til samtidig, offentlig debat om reform af pensionstrabatter i Danmark.
- **Rapport om Covid-19**, udgivet i juni, tilsendt DSB, metro, Trafikministeren, Trafikstyrelsen, ordførere, og andre interessenter. Om passagerernes behov og frygt ifm. Covid-19 restriktioner. Særligt fokus på hvad der skal til, for at passagererne vil vende tilbage.
- **Covid-19 opfølgning**, offentliggjort i oktober, tilsendt trafikselskaberne, Trafikministeren, Trafikstyrelsen, ordførere, interesseorganisationer og pendlerrepræsentanter.
- **Stor befolkningsundersøgelse om kollektiv transport**, offentliggjort i november. Temaer om bl.a. danskernes transportbehov, brug af kollektiv transport i kølvandet på corona og i forlængelse heraf, hvad der kan få flere danskere til at bruge kollektiv transport. Tilsendt trafikselskaberne, Trafikministeren, Trafikstyrelsen, ordførere, interesseorganisationer og pendlerrepræsentanter.

**Succeskriterie 5: I 2020 er der indgået en aftale om en tidsplan for endelig aftale og etablering af regionale passagerråd med Region Nordjylland og Region Hovedstaden.**

### **Status pr.31.12.2020: Opfyldt.**

#### Region Hovedstaden:

Tidsplan for etablering blev allerede drøftet på opstartsmødet den 24.6., hvor regionens trafikudvalgsformand ytrede ønske om at afprøve et 'test-passagerråd' i september/oktober. Tidsplan for hele udrulningsprocessen forelå primo juli. Projektplan for det 'rigtige' passagerråd forelå ultimo august. Test Passagerrådsmødet blev afholdt virtuelt den 16.9.2020.

Åbningsmøde i det 'rigtige' passagerråd skete den 7.12.2020 med deltagelse af bl.a. Trafikministeren, Region Hovedstadens Trafikudvalgsformand og DSBs informationschef.

Den skriftlige samarbejdsaftale er dog først underskrevet af regionen i februar 2021.

Region Nordjylland:

Aftale om oprettelse af regionalt passagerråd skete på møde med regionen og regionalt trafikskelskab den 4.9. Tidsplan og nærmere detaljer drøftet på plads i løbet af efteråret. Samarbejdsaftalen er underskrevet den 2.2.2021.

Region Midtjylland:

Aftale om oprettelse af regionalt passagerråd og tidsplan for etablering skete på møde med regionen og regionalt trafikskelskab den 11.11.2020. Samarbejdsaftalen blev underskrevet den 3.2.2021.

I løbet af møder med regioner og interessenter i efteråret blev det klart, at regionerne ønskede en øget kadence i udrulningen, så alle regioner ville kunne have et passagerråd før sommerferien 2021. For Passagerpuls ville dette betyde en ny udrulning for hver 1½ måned. Regionernes formål med ønsket om hurtigere etablering er en synergi mellem et etableret passagerråd og regionspolitikere ifm. lokalvalgene i efteråret samt mere ro til de politiske processer omkring samme valg.

**Succeskriterie 6: Senest i 2021 er der indgået aftaler om oprettelse af et regionalt passagerråd i alle 5 regioner, og der er en tidsplan for etableringen af disse.**

**Status pr.31.12.2020: Opfyldt (før tid).**

Jf. ovenstående er i 2021 modtaget de 2 udestående, underskrevne samarbejdsaftaler fra

- Region Sjælland: underskrevet den 19.1.2021.
- Region Syddanmark: underskrevet den 28.1.2021.

Tilsvarende er der indgået skriftlige samarbejdsaftaler med DSB, DOT (DSB, Movia, Metro), Nordjyllands Trafikskelskab, Midttrafik, Sydtrafik, Fynbus, Letbanen i Odense og Arriva Tog. Der er desuden indgået løsere (mundtlige) samarbejdsaftaler med Rejsekort og Rejseplan A/S, Banedanmark og Aarhus Letbane.

Følgende nøgledatoer er aftalt for etablering hos den enkelte region:

1. Reg. Hovedstaden: Åbningsmøde 7.12.2020, 1. ordinære møde 9.2.2021.
2. Reg. Midtjylland: Rekruttering uge 5-7, åbningsmøde 13.3.2021.
3. Reg. Sjælland: Rekruttering uge 10-12, åbningsmøde uge 15.
4. Reg. Nordjylland: Rekruttering uge 15-17, åbningsmøde uge 20.
5. Reg. Syddanmark: Rekruttering uge 19-21, åbningsmøde uge 24.

**Succeskriterie 7: Senest i 2021 er det aftalt med regionerne og passagerrådene, hvordan regionale passagerkonferencer kan afholdes.**

**Status pr.31.12.2020: Opfyldt (før tid).**

Det er blevet aftalt med alle regioner, at de regionale passagerkonferencer i 2021 bliver afholdt som politiske paneldebatter om kollektiv transport op til regionsrådsvalget i efteråret 2021.

Region Midtjylland er længst fremme med planer for sin regionale passagerkonference. Således har regionen allerede primo marts 2021 udpeget dato og konferencested (1.9.2021 på Herning Gymnasium), ligesom



spørgsmål om forplejning og moderator er på plads. Passagerpuls er i dialog med de øvrige regioner om datoer og konferencестeder.

I efterfølgende år vil passagerkonferencerne have et andet omfang/indhold. Dette er ikke aftalt med regionerne og passagerrådene endnu. Overvejsen er, om der er behov for en 'stor' konference hvert år i hver region. Derfor drøftes det med parterne, om der kan arbejdes med forskellige former for konferencer: 'almindelige', virtuelle, workshops, stormøder, dialog-møder, osv.

Ud over succeskriterierne havde Passagerpuls også i kontrakten formuleret nogle milepæle for den første fase af den ny bevillingsperiode. Disse var:

**Milepæl 1: Medarbejder til drift af regionale passagerråd og afholdelse af konferencer er ansat.**

### **Status pr.31.12.2020: Opfyldt.**

Projekt- og udviklingskonsulent ansat og tiltrådt den 17.8.2020.

**Milepæl 2: Efterår 2020: Der er udviklet et koncept for regionale passagerråd, og dette er præsenteret for og drøftet med Danske Regioner. Konceptet skal indeholde en beskrivelse af passagerrådernes formål, kommissorium, indflydelsesrum, arbejdsopgaver, sammensætning, rekruttering, forankring og samarbejdsform med interessenter.**

### **Status pr.31.12.2020: Opfyldt.**

Koncept præsenteret og drøftet ved flere møder med Danske Regioner, senest ved Regionsudviklingsdirektørmøde den 28.8.2020.

Konceptet er desuden drøftet med regioner og trafikskaber ved alle opstartsmøder i 2020, senest i november med Region Midtjylland. Konceptet omfatter alle de nævnte elementer.

**Milepæl 3: Efterår 2020: Der er udviklet en standard samarbejdsaftale for passagerråd i samarbejde med Danske Regioner.**

### **Status pr.31.12.2020: Opfyldt**

Standard samarbejdsaftale præsenteret og drøftet ved flere møder med Danske Regioner, senest med Regionsudviklingsdirektørmøde den 28.8.2020. Herefter fremsendte Danske Regioner et 'forståelsespapir', hvis elementer Passagerpuls efterfølgende drøftede på plads med Danske Regioner og derefter indarbejdede i standard samarbejdsaftalen. Den reviderede standard gennemgik en sidste kommentarrunde i regionerne medio oktober. Det blev samtidigt meldt ud, at der ikke var tale om en 'one size fits all', men at standard samarbejdsaftalen skulle udgøre basis i de videre aftaler med den enkelte region ved opstartsmøderne.

Standard samarbejdsaftalen er vedlagt som bilag A.

**Milepæl 4: Efterår 2020: Der er afholdt møder med regioner og/eller trafikskaber i alle 5 regioner om regionale passagerråd.**

### Status pr.31.12.2020: Opfyldt

Følgende møder er afholdt i 2020:

1. Region Hovedstaden: 24.6., 2.7., 20.8., 27.8., 23.9.
2. Region Midtjylland: 11.11.
3. Region Sjælland: 22.10.
4. Region Nordjylland: 12.8., 4.9.
5. Region Syddanmark: 19.10.

I region 2, 4 og 5 er der tale om opstartsmøder, hvor det regionale trafikselskab efter begge parter ønske deltog i mødet sammen med regionen.

**Milepæl 5: Efterår 2020: Der er afholdt møder med relevante passager-interesseorganisationer om deres rolle i forhold de regionale passagerråd.**

### Status pr.31.12.2020: Opfyldt

Passagerpulsen har afholdt følgende, virtuelle møder med orientering om passagerråd, koncept for etablering og rekruttering til samme - i løbet af 2020:

- Dansk Handicap Forbund, 19.8.
- Danske Handicaporganisationer, 19.8.
- Cyklistforbundet, 28.8.
- Dansk Industri, 30.8. og 1.10.
- Danske Seniorer, 31.8.
- Danske Gymnasieelevers Sammenslutning, 1.9.
- Erhvervsskolernes Elevorganisation, 1.9.
- Danske Handelselever, 1.9.
- ÆldreSagen, 8.9.
- Danske Studerendes Fællesråd, 14.9.
- Dansk Erhverv, 29.9.

**Milepæl 6: Efterår 2021: Der er udarbejdet et nyt succeskriterium for, hvor gode Passagerpulsens er til at varetage passagerernes interesser.**

**Status pr.31.12.2020: Ikke påbegyndt.**

## 3.1 Aktiviteter i øvrigt

### Kommunikation

På Facebooksiden ”Passagerpulsens hos Forbrugerrådet Tænk” har vi gjort passagererne klogere på deres rettigheder og muligheder i den kollektive transport især i forbindelse restriktioner på grund af Covid-19.

Facebook-siden blev blandt andet også brugt i forbindelse med rekrutteringen til det første regionale Passagerråd, nemlig det i Region Hovedstaden.

Ved udgangen af 2020 syntes 9.440 personer godt om Passagerpulsens Facebook-side.

Hjemmesiden passagerpulsens.taenk.dk har i løbet af året fået over 170.000 sidevisninger, og Passagerpulsens har i 2020 været nævnt mere end 300 gange i artikler på web og print.

Alle Passagerpulsens rapporter, notater mv. er tilgængelige på Passagerpulsens hjemmeside.

### **Samarbejdet med passagererne**

I 2020 har dette samarbejde været præget af corona-situationen, der har betydet, at langt færre har benyttet kollektiv transport. Vi har lyttet til de henvendelser, vi har fået fra pendlerrepræsentanter m.fl. og har videreformidlet disse til relevante selskaber, myndigheder mv. Pendlerrepræsentanterne deltog desuden i stort omfang i den corona-workshop, Passagerpulsens gennemførte lige før sommerferien 2020.

Herudover har samarbejdet primært være koncentreret om udviklingen af de regionale passagerråd, hvor der fast er reserveret 1-2 pladser til pendlerrepræsentanter (ud af totalt 19 pladser i rådet).

### **Samarbejdet med branchens aktører**

Som ovenfor nævnt har der i 2020 været samarbejdet med trafikvirksomhederne, men i noget mindre omfang end i tidligere år. Dette skyldes corona-situationen, der har taget al opmærksomheden fra selskaberne, og den sene (gen)opstart af Passagerpulsens på grund af det sene bevillingstidspunkt.

Møderne og samarbejdet har i al væsentlighed drejet sig om passagerrådene og corona-situationen, hvor Passagerpulsens har forsøgt at spille konstruktivt ind med gode råd fra passagererne om, hvilke tiltag fra selskaberne bedst kan få passagererne tilbage efter corona.

### **Samarbejdet med politikere og embedsværk**

Ud over møder med Folketingets Transportudvalg og ministeren samt forligskredsen har Passagerpulsens haft to møder i 2020 med Transportministeriet. Drøftelserne på disse møder har primært drejet sig om corona-situationen og Passagerpulsens arbejde med de regionale passagerråd.

### **Videnskabelse og –formidling**

Passagerpulsens har i løbet af 2020, når det har været muligt, forsøgt at sætte viden og fakta i spil overfor beslutningstagere, til forskere og i pressen. Såvel fra undersøgelserne fra 2020 som tidligere undersøgelser.

Herudover har ændringerne i Passagerpulsens opgaveportefølje, herunder en reduktion i målsætningen for antallet af undersøgelser, der skal gennemføres hver år, fået Passagerpulsens til at genoverveje såvel ressourcer som metoder.

Det betyder, at Passagerpulsen nu har én fuldtidsansat til gennemførelse af undersøgelser og vedligeholdelse af passagerpanel og passageragenter mod tidligere 1½ årsværk. Det betyder også, at der ikke i 2020 er blevet udviklet så meget på passagerpanelet, som vi havde ambitioner om, men dette arbejde gennemføres i stedet i 2021.

Endelig er det på nuværende tidspunkt ikke afgjort, om arbejdet med passageragenterne vil fortsætte, idet de anvendte ressourcer skal stå mål med udbyttet for Passagerpulsen samtidig med, at det skal være meningsfuldt for passageragenterne at deltage i arbejdet. Og det er det måske ikke, når antallet af årlige undersøgelser er blevet reduceret fra 12 til 5 (totalt set).





## 4. Nogle resultater fra 2020

### **Reform af pensionistkort og –takster i Østdanmark**

Passagerpulsens bidrog primo 2020 til revision af Movias reform af pensionistkort og –takster udmeldt lige efter nytår. Efter en presseartikel den 14.1., hvor Passagerpulsens kritik og anbefalinger var med, mødte Movia stor modstand mod reformmodellen i pressen. Passagerpulsens afleverede et notat med anbefalinger til Trafikministeriet den 17.1., og den 21.1. tweetede Trafikministeren, at 'der skulle en anden model til'.

Senere samme dag forelå Movias egen pressemeddelelse om udskudt lancering og indførelse i faser. Passagerpulsens var under forløbet i samråd med ældreorganisationerne. I februar researchede og opsummerede Passagerpulsens desuden øvrige, europæiske pensionistrabatter i en særskilt rapport.

### **Rejsekort Anonymt**

Passagerpulsens har ved mystery shopping bevist, at salgskioskerne undlod at informere købere af Rejsekort Anonymt om de særlige vilkår, der gælder for kortet. Efter Passagerpulsens udgav rapporten til trafikskaberne, har de fleste af de trafikskaber, der sælger Rejsekort Anonymt, taget gode skridt til at forbedre informationen og undgå kundernes fejlkøb. Der mangler stadig endelig tilbagemelding fra DSB og Midttrafik ultimo 2020.

### **S-tog stationer**

Passagerpulsens rapport om uvedligeholdte og utrygge S-togsstationer (aug 2019) har givet genlyd hos flere instanser. Primo 2020 har DSB og Banedanmark påbegyndt stationsforbedringer, ligesom Teknik- og Miljøudvalget i Københavns kommune i 2020 har påbegyndt dialog med lokale byudvalg, bl.a. omkring stationerne Vigerslev Alle Station og Sjælør Station. Udsmykning af disse stationer påbegyndes primo 2021. TV2 Lorry bragte et indslag, hvor Passagerpulsens rapport var kildemateriale.

### **Brugerinddragelse**

Passagerpulsens udmeldte opgave med etablering af Passagerråd for medinddragelse af brugergrupper har sat skub i udviklingen hen imod mere struktureret bruger-/passagerinddragelse hos fx Movia, DSB og Sydtrafik.

### **Passagerpulsens viden i spil**

Passagerpulsens data og vidensbase er blevet og bliver anvendt af mange andre aktører. Således har vi i 2020 bl.a.

- Hjulpet COWI med at rekruttere deltagere til dialogworkshop om Skovbrynet St.
- Givet Sydtrafik pointer fra kundeservicevinderrapporten fra 2019 til deres ny hjemmeside og kunne stille passagerer til rådighed for testen af den ny hjemmeside før lancering.
- Stillet data om tilbringertrafik til rådighed for en arbejdsgruppe koordineret af Sekretariatet for Supercykelstier, om koblingen mellem kollektiv transport og cykler. Ingen andre instanser har sådanne data.
- Stillet passageragenter til rådighed for Aalborg Universitets forskningsprojekt om belysning i aftentimerne på letbanestationer i Aarhus (tryghed).
- Givet Banedanmark anbefalinger og uopfordrede kommentarer til designet af selskabets nye trafikinformationsskærme.

## 5. Om Passagerpulsen

### Kort om Passagerpulsen

Passagerpulsen er passagerernes uafhængige stemme i bus, tog og metro. Vi er en del af Forbrugerrådet Tænk og sat i verden for at forbedre den kollektive transport for passagererne. Vi informerer om passagerernes rettigheder og hjælper dem til at træffe et godt valg.

I Passagerpulsen lytter vi 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.

Forbedringer skaber vi ved at synliggøre passagerernes oplevelser og behov som passager og gå i dialog med selskaber, operatører og politikere om dem.

Passagerpulsen startede 1. oktober 2014 under den politiske aftale om Bedre og Billigere Kollektiv Trafik, som SR-regeringen, Dansk Folkeparti, SF og Enhedslisten stod bag. Der blev afsat 30 millioner til Passagerpulsen frem til og med 2018. Denne bevilling blev siden forlænget med ét år.

2. april 2020 meddelte en forligskreds bestående af regeringen (Socialdemokraterne), Radikale Venstre, Socialistisk Folkeparti, Enhedslisten og Alternativet, at der blev givet en ny bevilling på 6,5 mio. kr. årligt til Passagerpulsen i perioden fra 1. januar 2020 indtil 31. december 2023. I aftalen står der:

#### *Ny rolle for Passagerpulsen*

*Passagerpulsen skal i sit virke dække den kollektive transport i hele landet og understøtte, at der skabes størst mulig mobilitet for flertallet af passagererne i den kollektive trafik. Parterne er enige om, at Passagerpulsen skal være tovholder for fem nye regionale passagerråd og skal i samarbejde med disse arrangere fem årlige passagerkonferencer for derigennem at sætte fokus på de regionale udfordringer og muligheder inden for den kollektive trafik. Som opfølgning på passagerkonferencerne skal Passagerpulsen publicere fem årlige rapporter.*

*Parterne er enige om at afsætte 6,5 mio. kr. årligt i perioden 2020-2023 til Passagerpulsen.*

Passagerpulsen hos Forbrugerrådet Tænk  
Fiolstræde 17B  
Postboks 2188  
1017 København K  
Tlf.: +45 77 41 77 41  
Mail: [passagerpulsen@fbr.dk](mailto:passagerpulsen@fbr.dk)  
Web: [passagerpulsen.taenk.dk](http://passagerpulsen.taenk.dk)

#### **Foto:**

Anette Sønderby Madsen



