

# De Nationale Passagererfredsheds- undersøgelser (tog)

Vinter 2016  
(Januar til marts 2016)

Forbrugerrådet  
Tænk

## Passagererpulsen

Forbrugerrådet Tænk Passagerpulsen  
Fiolstræde 17B  
1017 København K  
T +45 7741 7741  
E-mail: [passagerpulsen@fbr.dk](mailto:passagerpulsen@fbr.dk)  
[passagerpulsen.tænk.dk](http://passagerpulsen.tænk.dk)

Oplag: 500

Dato: 20. juni 2016

Foto: iStockphoto

Tryk: Stibo Printing Solutions

Copyright © 2016

ISBN: 978-87-88276-73-2



# Indhold

Forord .....	4	6. Resultater på strækninger .....	30
1. Baggrund.....	5	6.1 Arriva strækninger .....	30
2. Resumé.....	6	6.2 DSB Fjern- og regionaltog strækninger .....	37
2.1 Resultater – Landet totalt .....	8	6.3 DSB S-tog strækninger .....	60
3. Anbefalinger.....	9	6.4 Metro strækninger .....	68
4. Resultater opdelt på togtyper og togsekskaber .....	11	6.5 Nordjyske Jernbaner (NJBA) strækninger .....	71
4.1 Intercity- og lyntog .....	11	7. Sammenligning af strækninger .....	73
4.2 Regionaltog .....	12	7.1 Hvor tilfreds er du med din rejse med dette tog alt i alt? .....	73
4.3 Lokale tog .....	13	7.2 Hvor tilfreds er du med den værdi du får, for det du har betalt for din samlede rejse. ....	74
4.4 Arriva .....	14	7.3 Parkeringsforholdene på stationen hvor du stillede din cykel (Er kommet til stationen på cykel)? .....	75
4.5 DSB .....	15	7.4 Parkeringsforholdene på stationen hvor du stillede din knallert/MC eller bil (Er kørt i bil/på knallert/MC til stationen)? .....	76
4.6 Metro.....	16	7.5 I dette tog - Hvor tilfreds er du med muligheden for at få en siddepadls? .....	77
4.7 Nordjyske Jernbaner .....	17	7.6 I dette tog - Hvor tilfreds er du med togets rettidighed/overholdelsen af køreplanen på denne rejse? .....	78
4.8 DSB Fjern- og regionaltog .....	18	7.7 I dette tog - Hvor tilfreds er du med den indvendige rengøring og vedligeholdelse? .....	79
4.9 DSB S-tog .....	19	7.8 På stationen - Hvor tilfreds er du med den information, du fik via elektroniske skærme og afgangstavler? .....	80
5. Sammenligning af togsekskaber.....	20	7.9 Hvor tilfreds er du med forbindelserne til/fra andre kollektive trafikmidler på denne strækning? .....	81
5.1 Hvor tilfreds er du med din rejse med dette tog alt i alt? .....	20	7.10 Hvor tilfreds er du med den information, du har modtaget om forsinkelsen (Hvis passageren har oplevet at blive forsinket)? .....	82
5.2 Hvor tilfreds er du med den værdi du får, for det du har betalt for din samlede rejse? .....	21	8. Resultater opdelt efter demografi og rejseformål .....	83
5.3 Parkeringsforholdene på stationen hvor du stillede din cykel (Er kommet til stationen på cykel)? .....	22	8.1 Rejseformål .....	83
5.4 Parkeringsforholdene på stationen hvor du stillede din knallert/MC eller bil (Er kørt i bil/på knallert/MC til stationen)? .....	23	8.2 Alder .....	84
5.5 I dette tog - Hvor tilfreds er du med muligheden for at få en siddepadls? .....	24	8.3 Køn .....	85
5.6 I dette tog - Hvor tilfreds er du med togets rettidighed/overholdelsen af køreplanen på denne rejse? .....	25	9. Om undersøgelsen .....	86
5.7 I dette tog - Hvor tilfreds er du med den indvendige rengøring og vedligeholdelse? .....	26	9.1 Metode .....	86
5.8 På stationen - Hvor tilfreds er du med den information, du fik via elektroniske skærme og afgangstavler? .....	27	9.2 Uddeling af spørgeskemaer .....	86
5.9 Hvor tilfreds er du med forbindelserne til/fra andre kollektive trafikmidler på denne strækning? .....	28	9.3 Databasehandling og vejning .....	86
5.10 Hvor tilfreds er du med den information, du har modtaget om forsinkelsen (Hvis passageren har oplevet at blive forsinket)? .....	29	9.4 Eksterne forhold, der påvirker undersøgelsen .....	86
		9.5 Forklaring til strekningsinddeling .....	87
		9.6 Forklaring til resultatinddeling .....	87
		9.7 Stikprover og usikkerhed .....	87

# Forord

Overalt i landet er mange tusinde passagerer afhængige af, at den kollektive transport fungerer tilfredsstillende, så de kan få hverdag, skole- og arbejdsliv til at hænge sammen. Det skal derfor være nemt for alle typer af passagerer at bruge kollektiv transport – både lokalt og på tværs af landsdelene.

Det har betydning både for privatøkonomien og samfundsøkonomien, at den kollektive transport er et attraktivt valg for den enkelte. Derfor er tilfredsheden med den kollektive transport vigtig, hvad enten man bor i byområder, i landdistrikterne eller har særlige behov.

Nogle gange foretrekkes bilen og cyklen, hvis den valgmulighed er til stede. Andre gange er det tog, bus eller metro. Men vel at mærke er der kun et valg, hvis vi har tillid til, at den kollektive transport fungerer, og at det kan betale sig i tid og penge. Det skal hænge sammen på alle måder.

De Nationale Passagertilfredshedsundersøgelser er et redskab for trafikselskaber og politiske beslutningstagere til at blive klogere på, hvad passagerer i hele landet har brug for og møder af udfordringer.

Undersøgelsene afdækker en lang række forskellige områder, som passagererne finder vigtige på deres sammenhængende rejse med kollektiv transport. Fx rettidighed, information, skiftetider, forbindelser til andre strækninger, komfort, parkeringsforhold ved stationen, rengøring og service samt den oplevede ”værdi for pengene”.

Med de Nationale Passagertilfredshedsundersøgelser får vi et vidensgrundlag med internationalt perspektiv, og med sammenlignelige tal for tilfredsheden i et ganske detaljeret omfang på selskaber, stationer og strækninger.

Passagererne har talt, og forudsætningen for at få flere tilfredse passagerer i den kollektive transport er først og fremmest at lytte, og derefter at handle på det, der er økonomisk og politisk muligt.

Det er ikke ensbetydende med, at alt kan lade sig gøre, for kollektiv transport er også dilemmaernes holdeplass. Ikke desto mindre, er de Nationale Passagertilfredshedsundersøgelser en ekstraordinær mulighed for at give trafikselskaberne og deres ejere en retning til at skabe varige forbedringer i den kollektive transport med passageren i centrum.

Velkommen til landets første Nationale Passagertilfredshedsundersøgelse.

God læsning!

Med venlig hilsen



Formand Anja Philip  
Forbrugerrådet Tænk



# 1. Baggrund

De Nationale Passagertilfredshedsundersøgelser (NPT) er et vigtigt bidrag til arbejdet med at gøre den kollektive transport til en bedre oplevelse for passagerer i hele landet.

Allerførste runde af NPT blev igangsat i slutningen af 2015 med deltagelse af DSB, Metroselskabet, Arriva Tog og Nordjyske Jernbaner. Vi forventer, at Lokalbanerne på Sjælland og Lemvigbanen også bliver en del af NPT, således at alle togsselskaber i landet i fremtiden vil være en del af undersøgelsen. Det er ligeledes vores håb, at også busselskaberne med tiden vil være med.

Efter at have gennemført et EU-udbud i 2015, skrev Forbrugerrådet Tænk Passagerpulsens kontrakt med COWI A/S om at være leverandør af det omfattende datagrundlag til NPT. Et udvalgt udsnit af data vises i denne hovedrapport.

Tema-rapporter om blandt andet den sammenhængende rejse og andre relevante emner bliver udgivet løbende ligesom, at trafikselskaberne selv har direkte adgang til det omfattende datamateriale.

Dataindsamlingen til NPT bliver gennemført over hele året, så alle måneder dækkes. Denne rapport dækker de første 3 måneder af 2016 (vinteren 2016). Rapporten er således baseret på færre interview end de kommende NPT rapporter. Fremover vil NPT rapporterne udkomme som halvårlige tilfredshedsmålinger, hver baseret på ca. 18.000

interview. Første gang om et halvt år, hvor vi oftentligør resultaterne for sommerhalvåret 2016.

Allerede med denne første rapport er det muligt at sammenligne trafikselskaber og operatører med hinanden på de konkrete strækninger. Vi måler på passagertilfredsheden både i forhold til konkrete tog og i forhold til sammenhængen med andre transportformer:

- Tilfredshed med rejsen med det konkrete tog alt i alt
- Togets rettidighed
- Togets overholdelse af køreplanen
- Information om togets forsinkelser på stationen
- Muligheden for at få en siddeplads i toget
- Togets rengøring og vedligeholdelse
- Tilfredsheden med parkeringsforholdene for cykel, knallert/MC og bil på stationen
- Tilfredsheden med forbindelserne til/fra andre kollektive trafikmidler på de enkelte strækninger
- Tilfredsheden med værdien af den samlede rejse i forhold til prisen

NPT gør det muligt for trafikselskaberne at sammenligne sig med hinanden og dele viden om de gode eksempler. På den måde vil NPT-rapporterne være en hjælp for selskaber og politikere til at sætte ind med forbedringer der, hvor det gavner passagererne og dermed den kollektive transport mest.

COWIs uddeling af spørgeskemaer til passagererne startede ultimo december 2015 og sluttede 31. marts 2016. Der er samlet uddelt 30.960 spørgeskemaer og returneret 13.158 svarende til en returprocent på 42,5 %.

Der er uddelt til togpassagerer hos Arriva, DSB Fjern- og regionaltog (DSB F/R), DSB S-tog, Metro, Skagensbanen og Hirtshalsbanen. På hverdage er der uddelt 26.154 spørgeskemaer og returneret 9.855 brugbare spørgeskemaer, hvilket svarer til en returprocent på 37,3 %.

I weekender (lørdag/sondag/helligdage) er der uddelt 4.806 spørgeskemaer og returneret 2.510 brugbare spørgeskemaer, hvilket svarer til en returprocent på 52,2 %.

Tabellen nedenfor viser de opnåede besvarelser fordelt på togsselskab og sammenlignet med måløpfyldelsen for vinter 2016.

De returnerede spørgeskemaer er vejet, således at de er representative på delstrækninger, dagtype og tidsbånd. Vejningen er foretaget ud fra passagerdatal fra selskaberne og endelig er der foretaget en vejning, så besvarelserne kan sammenlignes selskaberne i mellem.

Målepunkt	Opnåede besvarelser 2015/16	Mål – antal besvarelser 2015/16	Opmået %
NPT Total	12.365	8.850	140 %
Arriva	2.166	1.200	181 %
DSB F/R	6.644	4.400	151 %
DSB S-tog	2.160	1.850	117 %
Metro	1.208	1.200	101 %
NJBA	187	200	94 %

For yderligere beskrivelse af metoden henvises til metodeafsnittet bagst i rapporten.

## 2. Resumé

### DEN SAMLEDE REJSE

Cirka 8 ud af 10 passagerer (82 %) i denne første Nationale Passagertilfredshedsundersøgelse (NPT), svarer, at de alt i alt er tilfredse med deres aktuelle togrejse. 15 % er hverken tilfredse eller utilfredse og 3 % er direkte utilfredse. Flest tilfredse passagerer er der hos Metroen (89 %) og Nordjyske Jernbaner (86 %).

Anderledes ser det ud, når tilfredsheden bliver lateret til sammenhaengen mellem den værdi, som rejsen giver, og det passageren har betalt for den. Til sammenligning er det 51 % af passagererne, der er tilfredse med forholdet mellem værdi og pris og 20 % er direkte utilfredse.

Togprodukterne vurderes forskelligt. Tilfredsheden med værdien af rejsen er størst på de Nordjyske Jernbaner, hvor 66 % af de rejsende er tilfredse. Den tilsvarende andel blandt passagerer på DSB's Fjern- og Regionaltog er 46 %. Ses der på de enkelte strækninger, så bliver forskellene endnu mere udtalte. Her er en variation fra 34 % til 68 % vedværende passagerernes tilfredshed med den værdi rejsen giver i forhold til prisen. En sammenligning af den oplevede værdi for pengene i forhold til de konkrete strækninger og selskaber, er vist i afsnit 7.2.

På spørgsmålene om de konkrete tilbud af kollektiv transport på strækningen, og om tilfredshed med antallet af togafgange og forbindelser til/fra an-

*dre kollektive transportmidler*, er der næsten helt ens besvarelser. For begge parametre er der 71 % af passagererne, som udtrykker tilfredshed og ca. 9-10 %, som er utilfredse.

Passagerernes tilfredshed med den samlede togrejse er sammensat af deres forventninger og vurdering af en række enkelte parametre, som knytter sig til rejsen. I NPT måler vi på de vigtigste af disse parametre, men der kan naturligvis være andre, der også har betydning for den samlede tilfredshed.

### PÅ STATIONEN

Cirka hver 10. passager kørte i det første kvartal på cykel til den station, hvor de påbegyndte den aktuelle togrejse. Heraf er 49 % tilfredse med *parkeringsforholdene* til cyklen, og 28 % er utilfredse. Der er en lidt større tilfredshed med parkeringsforholdene blandt de relativt få togrejsende, som parkerer bilen ved stationen, idet 58 % er tilfredse og 23 % er utilfredse med de forhold, deres bil efterlades under.

I skiftesituationen på stationen svarer 78 %, at de er tilfredse med den skiftetid, de har til rådighed og 77 % svarer, at de er tilfredse med *adgangsforholdene* til Perronen. Der er relativt få, som er utilfredse med skiftetiden og med adgangsforholdene. Når der er oparbejdet et lidt større datagrundlag, vil der være et grundlag for at kortlægge, hvilke typer af skift og på hvilke lokaliteter, der er problemer.

Muligheden for at *købe en billet eller et kort før eller under rejsen*, er en vigtig parameter, særligt for de, der ikke benytter periodekort eller rejsekort. 72 % er tilfredse og 10 % er utilfredse. Det er i besvarelserne registreret, hvordan købet af billet eller kort har fundet sted. Næranalyser, når der er oparbejdet et lidt større datagrundlag, vil afsøre, om der er nogle typer af billetter og kort, hvor der er større eller mindre tilfredshed med købsmulighederne.

*Information* på stationen er en anden vigtig parameter – særligt for de, der ikke rejser så ofte. Tilfredsheden er størst med den information, som passagererne får via *elektroniske skærme og afgangstavler*. 79 % er tilfredse og 6 % er utilfredse. Næststørst er tilfredsheden med den information, passagererne får via *faste skilte og køreplaner*. Her er 68 % tilfredse og 10 % utilfredse. Lavest er tilfredsheden med *højtaleralarminformationen*, som kun 61 % er tilfredse med og 12 % er utilfredse med.

*Rengøringen og vedligeholdelsen* på stationerne er 54 % af de adspurgte tilfredse med og 15 % utilfredse med. Når det gælder *toiletter på stationerne*, så er utilfredsheden derimod udalt. 60 % af de passagerer, der har svaret på spørgsmålet, er utilfredse med toiletterne (om de fungerer, er rengjorte mv.).  
Der er 74 %, som føler sig trygge og sikre på de stationer, de rejser fra. For de 5 % som ikke er trygge, kan den manglende tryghed være afgørende

for, om de fortsat rejser kollektivt. Det er derfor et forhold, det er relevant at holde øje med i de kommende målinger. Når der er samlet et lidt større datagrundlag, vil vi kigge på, om der er særlige tidspunkter og steder, hvor passagerer føler sig utrygge.

### I TOGET

Togets generelle standard vurderes af 66 % som tilfredsstillende, hvilket dækker over et gennemsnit for alle de forskellige togtyper, som undersøgelsen omfatter. Ligesom på stationerne, vurderes toiletforhold i togene lavt. 24 % af passagererne er utilfredse og 43 % er tilfredse. Generelt ligger vurderingen af muligheden for at få en siddeplads høj, idet 76 % er tilfredse. Blandt Metroens brugere er der flest utilfredse (15 %) med muligheden for en siddeplads, hvilket er bemærkelsesværdigt, da muligheden for at få en siddeplads på en kort rejse normalt ikke er så kritisk, som på en lang rejse.

Rengøringsstandarden, både den indvendige og den udvendige, er der relativt mange, som slet ikke har en mening om. Knap en tredjedel af passagerne svarer ”hverken eller”, hvilket kan være udtryk for, at det ikke er noget, de har lagt mærke til. Det kan i sig selv fortolkes positivt, at rengøringsstandarden ikke er problematisk. Der er imidlertid et ikke helt lille mindretal på 12 % hhv. 13 %, som udtrykker utilfredshed med den indvendige og udvendige rengøring.

Togpersonalets service og hjælpsomhed på den aktuelle rejse er 75 % af passagererne tilfredse med. Til sammenligning er 69 % tilfredse med togsvenskets service på rejsen.

Den parameter for den aktuelle rejse, som flest udtrykker tilfredshed med, er togets rettidighed. 84 % er tilfredse med rettidigheden på den aktuelle rejse. Rettidigheden har en meget stor betydning for den samlede rejseoplevelse, og det vil fremover være relevant at følge op på, hvor mange der er utilfredse. I denne første undersøgelse er det 6 %. I afsnit 7.6 fremgår, at der er stor forskel på tilfredsheden med rettidigheden på de forskellige togstrækninger. Andelen af tilfredse varierer fra 43 % til 90 %.

Spørgsmålene om rejsetiden for den aktuelle rejse og rettidigheden for den aktuelle rejse, opnår nogenlunde samme grad af tilfredse hhv. utilfredse passagerer. Det kan være et udtryk for, at forventninger til rejsetid allerede er afstemt med det, der er beskrevet i køreplanerne.

Information undvejs på rejsen er 78 % tilfredse med og kun 4 % utilfredse. Det kan være udtryk for, at ikke alle har haft brug for information undvejs på rejsen. I senere næranalyser af materiale vil det være relevant at se på sammenhængen mellem oplevelse af rettidighed og tilfredshed med informationen.

Information ved forsinkelser vurderes dårligt. Ca. 17 % af passagererne har oplevet at blive forsinket på deres togrejse, før eller efter påstigningen af toget. Heraf har 33 % ikke fået information om forsinkelsen. Af de, der har oplevet forsinkelse, er 36 % utilfredse med den information, de har fået.

### GENERELT

I undersøgelsen er passagererne både blevet spurgt om den aktuelle togrejse og togrejser generelt. Når passagererne ikke bliver spurgt om den aktuelle togrejse, men togrejser generelt, så viser der sig andre svarfordelinger på samme typer af spørgsmål. Det viser, at passagererne husker deres tidligere oplevelser hvilket præger den generelle vurdering.

Ved generelle spørgsmål til tilfredsheden med togrejsen, så er der størst utilfredshed med informationen. 45 % er tilfredse med de muligheder, der er for at få svar på spørgsmål og information fra togsselskabet, 21 % er ligefrem utilfredse.

På et generelt spørgsmål om, hvor gode togene er til at overholde køreplanen på den aktuelle strækning, svarer 68 % af passagererne, at de er tilfredse og 10 %, at de er utilfredse. Det er et lavere niveau af tilfredshed end med den aktuelle rejse. Passagererne husker deres tidligere oplevelser og tager den udvendige vurdering med i den generelle vurdering.

Information ved forsinkelser vurderes dårligt. Ca. 17 % af passagererne har oplevet at blive forsinket på deres togrejse, før eller efter påstigningen af toget. Heraf har 33 % ikke fået information om forsinkelsen. Af de, der har oplevet forsinkelse, er 36 % utilfredse med den information, de har fået.

## 2.1 Resultater – Landet totalt

				VINTER 2016		ÆNDRING % TILFREDS SIDEN?	
				Samlet stikprøve 12.365	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller % utilfreds/ meget utilfreds
							% ændring signifikant ændring
13:	Hvor tilfreds er du med din rejse med dette tog alt i alt?						
17:	Hvor tilfreds er du med den værdi du får, før det du har betalt for din samlede rejse? <b>PA STATIONEN - HVOR TILFREDS ER DU MED ..</b>			12.195	11.517	82 % 51 %	15 % 29 %
2A	Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din cykel?				1.334	49 %	24 %
2C	Muligheden for at købe billet/kort til denne rejse?				330	58 %	19 %
10:	Den tid du havde, til at skifte til dette tog?				10.119	72 %	18 %
11.1:	Adgangsforholdene til Perronen, hvorfra du tog dette tog?				7.535	78 %	16 %
11.2:	Den information, du fik over højtalerne?				12.005	77 %	18 %
11.3:	Den information, du fik via elektroniske skærme og afgangstavler?				7.297	61 %	27 %
11.4:	Den information, du fik via faste skilt og køreplaner?				11.077	79 %	15 %
11.5:	Rengøringen og vedligeholdelsen?				8.411	68 %	22 %
11.6:	Toiletterne på stationen? (fungerer de, er de rene osv.)?				11.604	54 %	32 %
11.7:	Trygheden og sikkerheden?				3.956	20 %	20 %
11.8:	<b>IDETTE TOG - HVOR TILFREDS ER DU MED ..</b>				11.276	74 %	21 %
12.1:	Togpersonals service og hjælpsomhed? (far og under rejsen)?				7.850	75 %	19 %
12.2:	Muligheden for at få en sideplads?				12.107	76 %	15 %
12.3:	Toiletterne? (fungerer de, er de rene osv.)				4.110	43 %	34 %
12.4:	Den indvendige renhørning og vedligeholdelse?				11.887	57 %	31 %
12.5:	Den udvendige renhørning og vedligeholdelse?				9.663	53 %	33 %
12.6:	Klimaet ombord? (temperatur, luftfugtighed, træk osv.)				12.129	72 %	22 %
12.7:	Togets generelle standard (herunder pladsforhold, interiørets standard mv.)				12.090	66 %	26 %
12.8:	Trygheden og sikkerheden?				11.601	81 %	16 %
12.9:	Den information, du har fået underveis på din rejse med dette tog?				9.391	78 %	18 %
12.10:	Togets rettidighed/overholdelsen af køreplanen på denne rejse?				11.577	84 %	11 %
12.11:	Rejsetiden for rejesen på dette tog?				11.967	82 %	13 %
12.12:	Togselskabets service på denne rejse?				7.908	69 %	24 %
	<b>GENERELT - HVOR TILFREDS ER DU MED ..</b>						
14.1:	Togenes overholdelse af køreplanen på denne strækning?				11.182	68 %	21 %
14.2:	Antallet af togafgange på denne strækning?				11.377	71 %	19 %
14.3:	At rejse med dette tog/selskab generelt?				11.688	73 %	20 %
14.4:	Forbindelsene til/fra andre kollektive transportmidler på denne strækning?				9.796	71 %	20 %
14.5:	Muligheden for at få svar på spørgsmål og information fra togsselskabet?				8.067	45 %	34 %
	<b>HVIS DER ER FORSINKELSER - HVOR TILFREDS ER DU MED ..</b>						
18C:	Den information, du har modtaget om forsinkelsen?				1.494	34 %	29 %
							36 %

\*Ved små baser er der en større usikkerhed ved resultaterne. Les mere i metodeafsnittet.

Forbrugerrådet Tønå Passagerpulsen: National Passagertilfredshedsundersøgelse. Vinter 2016.

Kolonner, der viser ændringer i andel tilfælde vil først være aktive i forbindelse med næste rapport.

### 3. Anbefalinger

Resultaterne af denne første Nationale Passagertilfredshedsundersøgelse (NPT) giver et øjebliksbillede af passagerernes tilfredshed med deres togrejse. Flere end 12.000 passagerer har givet udtryk for deres mening i 1. kvartal 2016.

På den baggrund er der en række konkrete områder, som Forbrugerrådet Tænk Passagerpulsen anbefaler togsekskaberne at se nærmere på. Det er områder, hvor der er en forholdsvis stor del af passagererne, der er utilfredse. Vi ved fra andre undersøgelser i Danmark og udlandet, at netop disse områder har stor betydning for passagerernes rejseoplevelse i den kollektive transport.

Når det handler om svarene på passagerernes aktuelle togrejse, er det positivt, at 82 % siger, at de er tilfredse. På den anden side betyder det også, at der er 18 %, som ikke har haft en oplevelse, der fuldt ud lever op til deres forventninger.

Samtidig viser undersøgelsen, at kun ca. hver 2. passager (51 %) er tilfreds med den oplevede værdi af rejsen sammenlignet med det, som passageren betaler for rejsen. Hver 5. passager (20 %) er direkte utilfreds med forholdet mellem pris og værdi for pengene. Dette er betykmende, at så mange passagerer tilkendegiver, at prisen og den oplevede værdi af rejsen ikke hænger sammen.

For at øge passagerernes tilfredshed med den oplevede værdi af rejsen, og for at imødekomme de passagerer, der ikke er tilfredse, anbefaler Passagerpulsen hos Forbrugerrådet Tænk, at togsekskaberne arbejder på at forbedre følgende forhold for passagererne – i prioritert trækfølge:

- Køreplaner skal være troværdige
- Information skal altid gives ved forsinkelser
- Siddepladser prioriteres, særligt på de længere rejser, da det giver en bedre rejseoplevelse
- Bedre tilslutningsforbindelser og p-forhold giver bedre sammenhæng i rejsen
- Forbedre rengøring og vedligehold på stationer og i tog

Følgende refleksioner og resultater i den Nationale Passagertilfredshedsundersøgelse ligger til grund for Passagerpulsens anbefalinger:

#### KØREPLANER SKAL VÆRE TROVÆRDIGE

Togsekskaberne skal overholde deres køreplaner, hvis ikke passagererne skal miste tilliden til togtrafikken. I denne første NPT undersøgelse svarer 6 %, at de er utilfredse med togets rettidighed på den aktuelle rejse og 10 % svarer, at de er utilfredse med togenes generelle overholdelse af køreplanen på den aktuelle strækning. Særligt blandt passagerer, der benytter sig af regionaltog og blandt pendlerne, er der størst utilfredshed med rettidigheden.

Gentagne forsinkelser og aflysnings kan have store konsekvenser for den enkelte passager. Der er derfor behov for mere troværdige køreplaner, der tager udgangspunkt i passagerernes behov, og som kan sikre, at passagererne også fremadrettet vælger den kollektive transport til fordel for alternative transportformer.

#### INFORMATION SKAL ALTID GIVES VED FORSINKELSER

Togsekskaberne skal altid give god og pålidelig information ved forsinkelser og aflysnings. I denne NPT undersøgelse har 17 % oplevet, at de er blevet forsinket på deres aktuelle rejse med tog eller metro. Undersøgelsen viser også, at kun ca. hver tredje af disse (34 %), er tilfredse med den information, de har fået om forsinkelsen. Det er et problem, hvis passagererne ikke får informationen tids nok til, at de kan nå at tage deres forholdsregler eller vælge en anden transportform i det konkrete tilfælde.

Information ved forsinkelser er derfor et område, der er vigtigt for alle selskaber, hvis de vil forbedre passagerernes overordnede tilfredshed.

#### SIDDEPLADSER SKAL PRIORITERES, DA DET GIVER EN BEDRE REJSEOPLEVELSE

Der skal være en siddeplads til passagererne, hvis den overordnede tilfredshed med rejsen skal øges og hvis pendlerne skal have mulighed for at udnytte tiden til fx at arbejde. Det er særligt vigtigt

på længere rejser, og for passagerer der er gangbesværede eller har et handicap. Blandt pendlerne er kun 69 % tilfredse med muligheden for at få en siddelplads. Det tyder på, at der især i myldretids-trafikken er problemer med siddepladskapaciteten. Der er dog stor forskel på strækninger og selskaber. Passagerpulsen anbefaler selskaberne at forbedre siddepladsforholdene og særligt på de strækninger og tidspunkter, hvor passagererne og pendlerne er mindst tilfredse.

#### BEDRE TILSLUTNINGSFORBINDELSER OG P-FORHOLD GIVER BEDRE SAMMENHÆNG I REJSEN

Den skal være bedre sammenhæng i rejsem mellem transportformerne. For at togrejsen kan blive et attraktivt tilbud, når passageren rejser fra A til B, skal man kunne transportere sig til og fra stationen på en god måde. Enten med andre kollektive transportformer eller med bil/mc og cykel. I denne NPT måling tilkendegiver 71 %, at de er tilfredse med forbindelserne til andre kollektive transportformer til og fra stationerne, mens 9 % tilkendegiver, at de er decideret utilfredse. Og kun 49 % af de, der bruger cyklen til og fra stationen, er tilfreds med parkeringsforholdene på stationen, mens 28 % er decideret utilfredse. Passagerpulsen anbefaler togsselskaberne sammen med de relevante samarbejdspartnere at forbedre tilslutningsmulighederne til andre kollektive transportformer og øge kapaciteten for cykelparkering på de strækninger, hvor passagererne og pendlerne er utilfredse.

#### FORBEDRE RENGØRING OG VEDLIGEHOLD PÅ STATIONER OG I TOG

Der er stor forskel i passagerernes tilfredshed med rengøring og vedligehold på de enkelte strækninger og selskaberne sammenlignet med hinanden. På landsplan siger hver ottende passager i denne undersogelse, at de er utilfredse med rengøring og vedligeholdelsen på stationer og i togene. Det er et område, hvor selskaberne forholdsvis hurtigt kan opnå væsentlige forbedringer og lade sig inspirere af hinanden.

Passagerpulsen anbefaler, at det enkelte togsselskab identifierer, hvor det går godt og hvor det går mindre godt i forhold til metop deres passagerer. NPT giver en unik mulighed for at sammenligne passagerernes tilfredshed opdelt på selskaber og strækninger.

Denne og de følgende NPT rapporter samt data-baserne vil være et uvurderligt nyt redskab i den proces, så togsselskaberne og de politiske beslutningstagere kan sætte ind der, hvor der er størst efterspørgsel efter forbedringer og det giver mest gavn for passagererne.

# 4. Resultater opdelt på togtyper og togsselskaber

## 4.1 Intercity- og lyntog

		Samlet stikprøve 3.977	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller meget tilfreds	% utilfreds/ meget utilfreds	% ændring	signifikant ændring	% ændring	signifikant ændring	ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN?	ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN?
13:	Hvor tilfreds er du med din rejse med dette tog alt i alt?		3.925	82 %	15 %	3 %						
17:	Hvor tilfreds er du med den værdi du får, før det du har betalt for din samlede rejse? <b>PA STATIONEN - HVOR TILFREDS ER DU MED ..</b>		3.714	47 %	30 %	22 %						
2A	Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din cykel?		367	51 %	24 %	25 %						
2C	Muligheden for at købe billet/kort til denne rejse?		127	44 %	22 %	33 %						
10:	Den tid du havde, til at skifte til dette tog?		3.394	77 %	17 %	6 %						
11.1:	Adgangsforholdene til Perronen, hvorfra du tog dette tog?		2.354	75 %	18 %	8 %						
11.2:	Den information, du fik over højtalerne?		3.850	84 %	14 %	2 %						
11.3:	Den information, du fik via elektroniske skærme og afgangstavler?		2.583	60 %	27 %	12 %						
11.4:	Den information, du fik via faste skilt og køreplaner?		3.660	79 %	15 %	6 %						
11.5:	Rengøringen og vedligeholdelsen?		2.691	67 %	24 %	9 %						
11.6:	Toiletterne på stationen? (fingerer de, er de rene osv.)?		3.676	59 %	32 %	9 %						
11.7:	Trygheden og sikkerheden?		1.384	28 %	30 %	42 %						
11.8:	<b>IDETTE TOG - HVOR TILFREDS ER DU MED ..</b>		3.587	77 %	19 %	4 %						
12.1:	Togsmedlets service og hjælpsomhed? (far og under rejsen)?		3.215	78 %	17 %	5 %						
12.2:	Muligheden for at få en sideplads?		3.848	84 %	12 %	4 %						
12.3:	Toiletterne? (fingerer de, er de rene osv.)		1.709	44 %	33 %	22 %						
12.4:	Den indvendige rengøring og vedligeholdelse?		3.836	71 %	23 %	6 %						
12.5:	Den udvendige rengøring og vedligeholdelse?		2.859	62 %	30 %	8 %						
12.6:	Klimaet ombord? (temperatur, luftfugtighed, træk osv.)		3.923	74 %	20 %	6 %						
12.7:	Togets generelle standard (herunder pladsforhold, interiørets standard mv.)		3.900	72 %	22 %	6 %						
12.8:	Trygheden og sikkerheden?		3.715	85 %	14 %	2 %						
12.9:	Den information, du har fået underveis på din rejse med dette tog?		3.201	78 %	17 %	5 %						
12.10:	Togets rettidighed/overholdelsen af køreplanen på denne rejse?		3.717	80 %	13 %	7 %						
12.11:	Rejsetiden for rejesen på dette tog?		3.825	74 %	18 %	8 %						
12.12:	Togselskabets service på denne rejse?		3.018	65 %	26 %	9 %						
	<b>GENERELT - HVOR TILFREDS ER DU MED ..</b>											
14.1:	Togenes overhodelse af køreplanen på denne strækning?		3.460	60 %	27 %	13 %						
14.2:	Antallet af togafgange på denne strækning?		3.482	63 %	24 %	13 %						
14.3:	At rejse med dette tog/selskab generelt?		3.726	64 %	26 %	10 %						
14.4:	Forbindelsene til/fra andre kollektive transportmidler på denne strækning?		3.000	60 %	26 %	13 %						
14.5:	Muligheden for at få svar på spørgsmål og information fra togsselskabet?		2.811	56 %	32 %	12 %						
18C:	Den information, du har modtaget om forsinkelsen?		593	43 %	30 %	27 %						

\* Ved små baser er der en større usikkerhed ved resultaterne. Les mere i metodeafsnittet.

Forbrugerrådet Tønå Passagerpulsen: National Passagerstilfredsbedsundersøgelse. Vinter 2016.

Kolonner, der viser ændringer i andel tilfredse vil først være aktive i forbindelse med næste rapport.

## 4.2 Regionaltog

				VINTER 2016			ÆNDRING % TILFREDS SIDEN?	ÆNDRING % TILFREDS SIDEN?
				Samlet stikprøve 4.392	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller meget tilfreds	% utilfreds/ meget utilfreds
								% ændring
13:	Hvor tilfreds er du med din rejse med dette tog alt i alt?							
17:	Hvor tilfreds er du med den værdi du får, for det du har betalt for din samlede rejse? <b>PA STATIONEN - HVOR TILFREDS ER DU MED ..</b>			4.392	4.315	76 %	18 %	7 %
2A	Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din cykel?				4.027	46 %	28 %	26 %
2C	Muligheden for at købe billet/kort til denne rejse?				521	49 %	22 %	29 %
10:	Den tid du havde, til at skifte til dette tog?				111	70 %	16 %	14 %
11.1:	Adgangsforholdene til Perronen, hvorfra du tog dette tog?				3.709	75 %	16 %	9 %
11.2:	Den information, du fik over højtalerne?				2.613	75 %	17 %	7 %
11.3:	Den information, du fik via elektroniske skærme og afgangstavler?				4.245	78 %	18 %	4 %
11.4:	Den information, du fik via faste skilt og kørerplaner?				2.663	52 %	32 %	16 %
11.5:	Den information, du fik via rene osv.?				3.900	74 %	19 %	7 %
11.6:	Rengøringen og vedligeholdelsen?				3.100	65 %	24 %	12 %
11.7:	Toiletterne på stationen? (fingerer de, er de rene osv.?)				4.126	55 %	29 %	15 %
11.8:	Trygheden og sikkerheden?				1.746	25 %	25 %	50 %
	<b>IDETTE TOG - HVOR TILFREDS ER DU MED ..</b>				4.004	75 %	19 %	6 %
12.1:	Togspræalts service og hjælpsomhed? (far og under rejsen)?				2.996	77 %	16 %	6 %
12.2:	Muligheden for at få en sideplads?				4.363	78 %	10 %	12 %
12.3:	Toiletterne? (fingerer de, er de rene osv.)				2.035	40 %	35 %	25 %
12.4:	Den indvendige renhørning og vedligeholdelse?				4.274	62 %	27 %	11 %
12.5:	Den udvendige renhørning og vedligeholdelse?				3.481	51 %	33 %	16 %
12.6:	Klimaet om bord? (temperatur, luftfugtighed, træk osv.)				4.338	70 %	20 %	9 %
12.7:	Togets generelle standard (herunder pladsforhold, interiørets standard mv.)				4.290	67 %	24 %	9 %
12.8:	Trygheden og sikkerheden?				4.113	81 %	16 %	3 %
12.9:	Den information, du har fået underveis på din rejse med dette tog?				3.447	76 %	17 %	7 %
12.10:	Togets rettidighed/overholdelsen af kørerplanen på denne rejse?				4.191	76 %	14 %	10 %
12.11:	Rejsesiden for rejesen på dette tog?				4.261	76 %	16 %	8 %
12.12:	Togselskabets service på denne rejse?				3.032	67 %	23 %	10 %
	<b>GENERELT - HVOR TILFREDS ER DU MED ..</b>							
14.1:	Togenes overholdelse af kørerplanen på denne strækning?				4.010	46 %	31 %	24 %
14.2:	Antallet af togafgange på denne strækning?				4.037	56 %	25 %	20 %
14.3:	At rejse med dette tog/selskab generelt?				4.110	59 %	28 %	13 %
14.4:	Forbindelsene til/fra andre kollektive transportmidler på denne strækning?				3.341	62 %	26 %	12 %
14.5:	Muligheden for at få svar på spørgsmål og information fra togsselskabet?				2.941	47 %	33 %	20 %
	<b>HVIS DER ER FORSINKELSER - HVOR TILFREDS ER DU MED ..</b>							
18C:	Den information, du har modtaget om forsinkelsen?				568	32 %	29 %	39 %

\* Ved små baser er der en større usikkerhed ved resultaterne. Les mere i metodeafsnittet.

Forbrugerrådet Tønå Passagerpulsen: National Passagerfredsundersøgelse. Vinter 2016.

Kolonner, der viser ændringer i andel tilfælde vil først være aktive i forbindelse med næste rapport.

### 4.3 Lokale tog

				VINTER 2016		ÆNDRING % TILFREDS SIDEN?	ÆNDRING % TILFREDS SIDEN?
				Samlet stikprøve 628	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller meget utilfreds
13:	Hvor tilfreds er du med din rejse med dette tog alt i alt?			619	83 %	14 %	3 %
17:	Hvor tilfreds er du med den værdi du får, for det du har betalt for din samlede rejse? <b>PA STATIONEN - HVOR TILFREDS ER DU MED ..</b>			586	58 %	29 %	13 %
2A	Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din cykel?			88	57 %	33 %	10 %
2C	Muligheden for at købe billet/kort til denne rejse?			10	58 %	4 %	38 %
10:	Den tid du havde, til at skifte til dette tog?			524	66 %	23 %	11 %
11.1:	Adgangsforholdene til Perronen, hvorfra du tog dette tog?			336	68 %	25 %	7 %
11.2:	Den information, du fik over højtalerne?			599	80 %	18 %	2 %
11.3:	Den information, du fik via elektroniske skærme og afgangstavler?			362	45 %	27 %	27 %
11.4:	Den information, du fik via faste skilt og køreplaner?			439	61 %	22 %	17 %
11.5:	Rengøringen og vedligeholdelsen?			493	66 %	23 %	11 %
11.6:	Toiletterne på stationen? (fungerer de, er de rene osv.)?			594	60 %	29 %	11 %
11.7:	Trygheden og sikkerheden?			260	25 %	28 %	47 %
11.8:	<b>IDETTE TOG - HVOR TILFREDS ER DU MED ..</b>			582	73 %	23 %	4 %
12.1:	Togpersonals service og hjælpsomhed? (far og under rejsen)?			466	75 %	19 %	6 %
12.2:	Muligheden for at få en sideplads?			623	81 %	14 %	5 %
12.3:	Toiletterne? (fungerer de, er de rene osv.)			366	54 %	30 %	17 %
12.4:	Den indvendige renhørning og vedligeholdelse?			606	67 %	25 %	8 %
12.5:	Den udvendige renhørning og vedligeholdelse?			551	55 %	32 %	13 %
12.6:	Klimaet ombord? (temperatur, luftfugtighed, træk osv.)			622	65 %	25 %	10 %
12.7:	Togets generelle standard (herunder pladsforhold, interiørets standard mv.)			615	72 %	23 %	5 %
12.8:	Trygheden og sikkerheden?			601	83 %	16 %	2 %
12.9:	Den information, du har fået underveis på din rejse med dette tog?			531	77 %	18 %	5 %
12.10:	Togets rettidighed/overholdelsen af køreplanen på denne rejse?			605	78 %	17 %	5 %
12.11:	Rejsetiden for rejesen på dette tog?			612	75 %	18 %	7 %
12.12:	Togselskabets service på denne rejse?			445	67 %	24 %	9 %
	<b>GENERELT - HVOR TILFREDS ER DU MED ..</b>						
14.1:	Togenes overholdelse af køreplanen på denne strækning?			607	66 %	23 %	11 %
14.2:	Antallet af togafgange på denne strækning?			604	51 %	32 %	17 %
14.3:	At rejse med dette tog/selskab generelt?			597	73 %	22 %	5 %
14.4:	Forbindelsene til/fra andre kollektive transportmidler på denne strækning?			501	60 %	29 %	11 %
14.5:	Muligheden for at få svar på spørgsmål og information fra togsselskabet?			462	50 %	35 %	15 %
18C:	Den information, du har modtaget om forsinkelsen?			82	20 %	32 %	48 %

\* Ved små baser er der en større usikkerhed ved resultaterne. Les mere i metodeafsnittet.

Forbrugerrådet Tønå Passagerpulsen: National Passagertilfredshedsundersøgelse. Vinter 2016.

Kolonner, der viser ændringer i andel tilfredse vil først være aktive i forbindelse med næste rapport.

## 4.4 Arriva

				VINTER 2016			ÆNDRING (% TILFREDS SIDEN?)	ÆNDRING (% TILFREDS SIDEN?)
				Samlet stikprøve 2.166	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller meget tilfreds	% utilfreds/ meget utilfreds
								% ændring
13:	Hvor tilfreds er du med din rejse med dette tog alt i alt?							
17:	Hvor tilfreds er du med den værdi du får, for det du har betalt for din samlede rejse? <b>PA STATIONEN - HVOR TILFREDS ER DU MED ..</b>							
2A	Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din cykel?							
2C	Muligheden for at købe billet/kort til denne rejse?							
10:	Den tid du havde, til at skifte til dette tog?							
11.1:	Adgangsforholdene til Perronen, hvorfra du tog dette tog?							
11.2:	Den information, du fik over højtalerne?							
11.3:	Den information, du fik via elektroniske skærme og afgangstavler?							
11.4:	Den information, du fik via faste skilt og køreplaner?							
11.5:	Rengøringen og vedligeholdelsen?							
11.6:	Toiletterne på stationen? (fingerer de, er de rene osv.)?							
11.7:	Trygheden og sikkerheden?							
11.8:	<b>IDETTE TOG - HVOR TILFREDS ER DU MED ..</b>							
12.1:	Togpersonals service og hjælpsomhed? (far og under rejsen)?							
12.2:	Muligheden for at få en sideplads?							
12.3:	Toiletterne? (fingerer de, er de rene osv.)							
12.4:	Den indvendige rengøring og vedligeholdelse?							
12.5:	Den udvendige rengøring og vedligeholdelse?							
12.6:	Klimaet ombord? (temperatur, luftfugtighed, træk osv.)							
12.7:	Togets generelle standard (herunder pladsforhold, interiørets standard mv.)							
12.8:	Trygheden og sikkerheden?							
12.9:	Den information, du har fået underveis på din rejse med dette tog?							
12.10:	Togets rettidighed/overholdelsen af køreplanen på denne rejse?							
12.11:	Rejselidens for rejesen på dette tog?							
12.12:	Togselskabets service på denne rejse?							
	<b>GENERELT - HVOR TILFREDS ER DU MED ..</b>							
14.1:	Togenes overholdelse af køreplanen på denne strækning?							
14.2:	Antallet af togafgange på denne strækning?							
14.3:	At rejse med dette tog/selskab generelt?							
14.4:	Forbindelsene til/fra andre kollektive transportmidler på denne strækning?							
14.5:	Muligheden for at få svar på spørgsmål og information fra togsselskabet?							
	<b>HVIS DER ER FORSINKELSER - HVOR TILFREDS ER DU MED ..</b>							
18C:	Den information, du har modtaget om forsinkelsen?							

\* Ved små baser er der en større usikkerhed ved resultaterne. Les mere i metodeafsnittet.

Forbrugerrådet Tønå Passagerpulsen: National Passagertilfredshedsundersøgelse. Vinter 2016.

Kolonner, der viser ændringer i andel tilfredse vil først være aktive i forbindelse med næste rapport.

## 4.5 DSB

				VINTER 2016			ÆNDRING % TILFREDS SIDEN?	ÆNDRING % TILFREDS SIDEN?
				Samlet stikprøve 8.804	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller meget utilfreds	% utilfreds/ meget utilfreds
								% ændring
13:	Hvor tilfreds er du med din rejse med dette tog alt i alt?			8.676	79 %	17 %	4 %	
17:	Hvor tilfreds er du med den værdi du får, for det du har betalt for din samlede rejse? <b>PA STATIONEN - HVOR TILFREDS ER DU MED ..</b>			8.228	48 %	30 %	22 %	
2A	Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din cykel?			957	50 %	23 %	27 %	
2C	Muligheden for at købe billet/kort til denne rejse?			271	62 %	20 %	18 %	
10:	Den tid du havde, til at skifte til dette tog?			7.230	72 %	18 %	10 %	
11.1:	Adgangsforholdene til Perronen, hvorfra du tog dette tog?			5.308	75 %	18 %	7 %	
11.2:	Den information, du fik over højtalerne?			8.544	75 %	19 %	6 %	
11.3:	Den information, du fik via elektroniske skærme og afgangstavler?			5.179	57 %	29 %	14 %	
11.4:	Den information, du fik via faste skilt og køreplaner?			7.998	77 %	17 %	6 %	
11.5:	Rengøringen og vedligeholdelsen?			5.911	65 %	24 %	11 %	
11.6:	Toiletterne på stationen? (fingerer de, er de rene osv.)?			8.224	50 %	34 %	16 %	
11.7:	Trygheden og sikkerheden?			2.811	20 %	21 %	59 %	
11.8:	<b>IDETTE TOG - HVOR TILFREDS ER DU MED ..</b>			7.972	71 %	23 %	6 %	
12.1:	Togpersonals service og hjælpsomhed? (far og under rejsen)?			5.830	74 %	20 %	6 %	
12.2:	Muligheden for at få en sideplads?			8.612	81 %	11 %	8 %	
12.3:	Toiletterne? (fingerer de, er de rene osv.)			2.842	40 %	35 %	25 %	
12.4:	Den indvendige rengøring og vedligeholdelse?			8.458	57 %	32 %	12 %	
12.5:	Den udvendige rengøring og vedligeholdelse?			6.753	49 %	36 %	16 %	
12.6:	Klimaet ombord? (temperatur, luftfugtighed, træk osv.)			8.633	71 %	22 %	6 %	
12.7:	Togets generelle standard (herunder pladsforhold, interiørets standard mv.)			8.623	66 %	26 %	8 %	
12.8:	Trygheden og sikkerheden?			8.244	79 %	18 %	3 %	
12.9:	Den information, du har fået underveis på din rejse med dette tog?			6.613	76 %	19 %	5 %	
12.10:	Togets rettidighed/overholdelsen af køreplanen på denne rejse?			8.261	82 %	11 %	7 %	
12.11:	Rejsetiden for rejsen på dette tog?			8.498	78 %	15 %	7 %	
12.12:	Togselskabets service på denne rejse?			5.723	66 %	26 %	9 %	
	<b>GENERELT - HVOR TILFREDS ER DU MED ..</b>							
14.1:	Togenes overholdelse af køreplanen på denne strækning?			7.936	64 %	24 %	13 %	
14.2:	Antallet af togafgänge på denne strækning?			8.033	66 %	22 %	13 %	
14.3:	At rejse med dette tog/selskab generelt?			8.324	68 %	24 %	8 %	
14.4:	Forbindelsene til/fra andre kollektive transportmidler på denne strækning?			6.929	67 %	23 %	10 %	
14.5:	Muligheden for at få svar på spørgsmål og information fra togsselskabet?			5.866	44 %	35 %	21 %	
18C:	Den information, du har modtaget om forsinkelsen?			1.198	34 %	28 %	38 %	

\* Ved små baser er der en større usikkerhed ved resultaterne. Les mere i metodeafsnittet.

Forbrugerrådet Tønå Passagerpulsen: National Passagertilfredshedsundersøgelse. Vinter 2016.

Kolonner, der viser ændringer i andel tilfælde vil først være aktive i forbindelse med næste rapport.

## 4.6 Metro

				VINTER 2016				ÆNDRING (% TILFREDS SIDEN?)	ÆNDRING (% TILFREDS SIDEN?)			
				Samlet stikprøve 1.208	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller utilfreds	% utilfreds/ meget utilfreds	% ændring	signifikant ændring	% ændring	signifikant ændring
13:	Hvor tilfreds er du med din rejse med dette tog alt i alt?											
17:	Hvor tilfreds er du med den værdi du får, for det du har betalt for din samlede rejse? <b>PA STATIONEN - HVOR TILFREDS ER DU MED ..</b>											
2A	Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din cykel?											
2C	Muligheden for at købe billet/kort til denne rejse?											
10:	Den tid du havde, til at skifte til dette tog?											
11.1:	Adgangsforholdene til Perronen, hvorfra du tog dette tog?											
11.2:	Den information, du fik over højtalerne?											
11.3:	Den information, du fik via elektroniske skærme og afgangstavler?											
11.4:	Den information, du fik via faste skilt og køreplaner?											
11.5:	Rengøringen og vedligeholdelsen?											
11.6:	Toiletterne på stationen? (fingerer de, er de rene osv.)?											
11.7:	Trygheden og sikkerheden?											
11.8:	<b>IDETTE TOG - HVOR TILFREDS ER DU MED ..</b>											
12.1:	Togpersonals service og hjælpsomhed? (far og under rejsen)?											
12.2:	Muligheden for at få en sideplads?											
12.3:	Toiletterne? (fingerer de, er de rene osv.)					-				-		
12.4:	Den indvendige rengøring og vedligeholdelse?											
12.5:	Den udvendige rengøring og vedligeholdelse?											
12.6:	Klimaet ombord? (temperatur, luftfugtighed, træk osv.)											
12.7:	Togets generelle standard (herunder pladsforhold, interiørets standard mv.)											
12.8:	Trygheden og sikkerheden?											
12.9:	Den information, du har fået underveis på din rejse med dette tog?											
12.10:	Togets rettidighed/overholdelsen af køreplanen på denne rejse?											
12.11:	Rejseliden for rejserne på dette tog?											
12.12:	Togselskabets service på denne rejse?											
	<b>GENERELT - HVOR TILFREDS ER DU MED ..</b>											
14.1:	Togenes overholdelse af køreplanen på denne strækning?											
14.2:	Antallet af togafgange på denne strækning?											
14.3:	At rejse med dette tog/selskab generelt?											
14.4:	Forbindelsene til/fra andre kollektive transportmidler på denne strækning?											
14.5:	Muligheden for at få svar på spørgsmål og information fra togsselskabet?											
	<b>HVIS DER ER FORSINKELSER - HVOR TILFREDS ER DU MED ..</b>											
18C:	Den information, du har modtaget om forsinkelsen?											

\* Ved små baser er der en større usikkerhed ved resultaterne. Les mere i metodeafsnittet.

Forbrugerrådet Tønå Passagerpulsen: National Passagertilfredshedsundersøgelse. Vinter 2016.

Kolonner, der viser ændringer i andel tilfredse vil først være aktive i forbindelse med næste rapport.

## 4.7 Nordyske Jernbaner

				VINTER 2016			ÆNDRING % TILFREDS SIDEN?	ÆNDRING % TILFREDS SIDEN?
				Samlet stikprøve 187	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller meget utilfreds	% utilfreds/ meget utilfreds
							% ændring	% ændring
13:	Hvor tilfreds er du med din rejse med dette tog alt i alt?				186	86 %	12 %	2 %
17:	Hvor tilfreds er du med den værdi du får, for det du har betalt for din samlede rejse? <b>PA STATIONEN - HVOR TILFREDS ER DU MED ..</b>				173	66 %	23 %	11 %
2A	Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din cykel?				31	50 %	37 %	13 %
2C	Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din krallelift/MC eller bil?				2	39 %	-	61 %
10:	Muligheden for at købe billet/kort til denne rejse?				147	75 %	21 %	4 %
11.1:	Den tid du havde, til at skifte til dette tog?				122	64 %	30 %	6 %
11.2:	Adgangsforholdene til Perronen, hvorfra du tog dette tog?				177	74 %	24 %	2 %
11.3:	Den information, du fik over højtalerne?				116	51 %	28 %	21 %
11.4:	Den information, du fik via elektroniske skærme og afgangstavler?				161	72 %	21 %	7 %
11.5:	Den information, du fik via faste skilt og køreplaner?				156	68 %	21 %	11 %
11.6:	Rengøringen og vedligeholdelsen?				179	61 %	28 %	11 %
11.7:	Toiletterne på stationen? (fingerer de, er de rene osv.)?				96	25 %	32 %	43 %
11.8:	Trygheden og sikkerheden?				176	74 %	20 %	6 %
	<b>IDETTE TOG - HVOR TILFREDS ER DU MED ..</b>							
12.1:	Togpersonals service og hjælpsomhed? (far og under rejsen)?				160	71 %	21 %	8 %
12.2:	Muligheden for at få en sideplads?				186	77 %	19 %	5 %
12.3:	Toiletterne? (fingerer de, er de rene osv.)				136	56 %	31 %	13 %
12.4:	Den indvendige renhørning og vedligeholdelse?				181	70 %	22 %	8 %
12.5:	Den udvendige renhørning og vedligeholdelse?				174	65 %	26 %	9 %
12.6:	Klimaet ombord? (temperatur, luftfugtighed, træk osv.)				186	63 %	27 %	10 %
12.7:	Togets generelle standard (herunder pladsforhold, interiørets standard mv.)				184	76 %	19 %	5 %
12.8:	Trygheden og sikkerheden?				179	84 %	13 %	3 %
12.9:	Den information, du har fået underveis på din rejse med dette tog?				169	79 %	16 %	5 %
12.10:	Togets rettidighed/overholdelsen af køreplanen på denne rejse?				182	80 %	18 %	2 %
12.11:	Rejseliden for rejesen på dette tog?				184	81 %	16 %	3 %
12.12:	Togselskabets service på denne rejse?				154	72 %	21 %	7 %
	<b>GENERELT - HVOR TILFREDS ER DU MED ..</b>							
14.1:	Togenes overhodelse af køreplanen på denne strækning?				179	80 %	18 %	2 %
14.2:	Antallet af togafgange på denne strækning?				180	62 %	28 %	10 %
14.3:	At rejse med dette tog/selskab generelt?				178	83 %	15 %	2 %
14.4:	Forbindelsene til/fra andre kollektive transportmidler på denne strækning?				160	62 %	28 %	10 %
14.5:	Muligheden for at få svar på spørgsmål og information fra togsselskabet?				143	61 %	27 %	12 %
	<b>HVIS DER ER FORSINKELSER - HVOR TILFREDS ER DU MED ..</b>							
18C:	Den information, du har modtaget om forsinkelsen?				22	16 %	36 %	48 %

\* Ved små baser er der en større usikkerhed ved resultaterne. Les mere i metodeafsnittet.

Forbrugerrådet Tønå Passagerpulsen: National Passagertilfredshedsundersøgelse. Vinter 2016.

Kolonner, der viser ændringer i andel tilfredse vil først være aktive i forbindelse med næste rapport.

## 4.8 DSB Fjern- og regionaltog

				VINTER 2016			ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN?	
				Samlet stikprøve 6.644	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller meget utilfreds	% utilfreds/ meget utilfreds
								% ændring
13:	Hvor tilfreds er du med din rejse med dette tog alt i alt?			6.540	6.174	78 %	17 %	6 %
17:	Hvor tilfreds er du med den værdi du får, for det du har betalt for din samlede rejse? <b>PA STATIONEN - HVOR TILFREDS ER DU MED ..</b>							
2A	Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din cykel?			699	49 %	23 %	28 %	
2C	Muligheden for at købe billet/kort til denne rejse?			209	62 %	18 %	20 %	
10:	Den tid du havde, til at skifte til dette tog?			5.628	75 %	17 %	8 %	
11.1:	Adgangsforholdene til Perronen, hvorfra du tog dette tog?			3.955	75 %	17 %	8 %	
11.2:	Den information, du fik over højtalerne?			6.430	80 %	17 %	4 %	
11.3:	Den information, du fik via elektroniske skærme og afgangstavler?			4.190	55 %	30 %	15 %	
11.4:	Den information, du fik via faste skilt og køreplaner?			5.994	76 %	18 %	6 %	
11.5:	Rengøringen og vedligeholdelsen?			4.510	65 %	24 %	11 %	
11.6:	Toiletterne på stationen? (fingerer de, er de rene osv.)?			6.174	56 %	30 %	13 %	
11.7:	Trygheden og sikkerheden?			2.365	26 %	27 %	47 %	
11.8:	<b>IDETTE TOG - HVOR TILFREDS ER DU MED ..</b>			6.002	75 %	19 %	5 %	
12.1:	Togsentralts service og hjælpsomhed? (far og under rejsen)?			5.116	78 %	16 %	5 %	
12.2:	Muligheden for at få en sideplads?			6.497	80 %	11 %	10 %	
12.3:	Toiletterne? (fingerer de, er de rene osv.)			2.842	40 %	35 %	25 %	
12.4:	Den indvendige rengøring og vedligeholdelse?			6.424	64 %	26 %	10 %	
12.5:	Den udvendige rengøring og vedligeholdelse?			4.947	54 %	33 %	13 %	
12.6:	Klimaet ombord? (temperatur, luftfugtighed, træk osv.)			6.556	72 %	20 %	8 %	
12.7:	Togets generelle standard (herunder pladsforhold, interiørets standard mv.)			6.515	68 %	23 %	8 %	
12.8:	Trygheden og sikkerheden?			6.213	82 %	15 %	3 %	
12.9:	Den information, du har fået underveis på din rejse med dette tog?			5.271	76 %	17 %	7 %	
12.10:	Togets rettidighed/overholdelsen af køreplanen på denne rejse?			6.248	76 %	14 %	10 %	
12.11:	Rejseliden for rejserne på dette tog?			6.405	75 %	17 %	8 %	
12.12:	Togselskabets service på denne rejse?			4.832	66 %	24 %	10 %	
	<b>GENERELT - HVOR TILFREDS ER DU MED ..</b>							
14.1:	Togenes overholdelse af køreplanen på denne strækning?			5.926	49 %	30 %	21 %	
14.2:	Antallet af togafzange på denne strækning?			5.956	58 %	24 %	18 %	
14.3:	At rejse med dette tog/selskab generelt?			6.232	60 %	28 %	12 %	
14.4:	Forbindelsene til/fra andre kollektive transportmidler på denne strækning?			5.072	61 %	26 %	13 %	
14.5:	Muligheden for at få svar på spørgsmål og information fra togsselskabet?			4.654	50 %	33 %	17 %	
18C:	Den information, du har modtaget om forsinkelsen?			1.017	36 %	29 %	35 %	

\* Ved små baser er der en større usikkerhed ved resultaterne. Les mere i metodeafsnittet.

Forbrugerrådet Tønå Passagerpulsen: National Passagertilfredshedsundersøgelse. Vinter 2016.

Kolonner, der viser ændringer i andel tilfredse vil først være aktive i forbindelse med næste rapport.

## 4.9 DSB S-tog

				VINTER 2016			ÆNDRING % TILFREDS SIDEN?	ÆNDRING % TILFREDS SIDEN?
				Samlet stikprøve 2.160	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller meget tilfreds	% utilfreds/ meget utilfreds
							% ændring	% ændring
13:	Hvor tilfreds er du med din rejse med dette tog alt i alt?							
17:	Hvor tilfreds er du med den værdi du får, for det du har betalt for din samlede rejse? <b>PA STATIONEN - HVOR TILFREDS ER DU MED ..</b>			2.054	50 %	30 %	20 %	
2A	Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din cykel?			258	51 %	23 %	27 %	
2C	Muligheden for at købe billet/kort til denne rejse?			62	62 %	22 %	16 %	
10:	Den tid du havde, til at skifte til dette tog?			1.602	70 %	18 %	12 %	
11.1:	Adgangsforholdene til Perronen, hvorfra du tog dette tog?			1.353	75 %	18 %	7 %	
11.2:	Den information, du fik over højtalerne?			2.114	71 %	21 %	7 %	
11.3:	Den information, du fik via elektroniske skærme og afgangstavler?			989	59 %	28 %	13 %	
11.4:	Den information, du fik via faste skilt og køreplaner?			2.004	78 %	16 %	6 %	
11.5:	Rengøringen og vedligeholdelsen?			1.401	65 %	23 %	11 %	
11.6:	Toiletterne på stationen? (fingerer de, er de rene osv.)?			2.050	46 %	36 %	19 %	
11.7:	Trygheden og sikkerheden?			446	13 %	14 %	73 %	
11.8:	<b>IDETTE TOG - HVOR TILFREDS ER DU MED ..</b>			1.970	68 %	26 %	6 %	
12.1:	Togsmedlets service og hjælpsomhed? (far og under rejsen)?			714	67 %	25 %	8 %	
12.2:	Muligheden for at få en sideplads?			2.115	81 %	12 %	7 %	
12.3:	Toiletterne? (fingerer de, er de rene osv.)			-	-	-	-	
12.4:	Den indvendige rengøring og vedligeholdelse?			2.034	51 %	35 %	13 %	
12.5:	Den udvendige rengøring og vedligeholdelse?			1.806	46 %	37 %	17 %	
12.6:	Klimaet ombord? (temperatur, luftfugtighed, træk osv.)			2.077	71 %	23 %	5 %	
12.7:	Togets generelle standard (herunder pladsforhold, interiørets standard mv.)			2.108	65 %	28 %	7 %	
12.8:	Trygheden og sikkerheden?			2.031	77 %	20 %	4 %	
12.9:	Den information, du har fået underveis på din rejse med dette tog?			1.342	75 %	21 %	4 %	
12.10:	Togets rettidighed/overholdelsen af køreplanen på denne rejse?			2.013	86 %	10 %	5 %	
12.11:	Rejseliden for rejsen på dette tog?			2.093	80 %	13 %	6 %	
12.12:	Togselskabets service på denne rejse?			891	66 %	27 %	8 %	
	<b>GENERELT - HVOR TILFREDS ER DU MED ..</b>							
14.1:	Togenes overholdelse af køreplanen på denne strækning?			2.010	74 %	19 %	7 %	
14.2:	Antallet af togafgange på denne strækning?			2.077	70 %	20 %	10 %	
14.3:	At rejse med dette tog/selskab generelt?			2.092	74 %	21 %	5 %	
14.4:	Forbindelsene til/fra andre kollektive transportmidler på denne strækning?			1.857	70 %	21 %	9 %	
14.5:	Muligheden for at få svar på spørgsmål og information fra togsselskabet?			1.212	39 %	37 %	25 %	
18C:	Den information, du har modtaget om forsinkelsen?			181	31 %	27 %	42 %	

\* Ved små baser er der en større usikkerhed ved resultaterne. Les mere i metodeafsnittet.

Forbrugerrådet Tønå Passagerpulsen: National Passagertilfredshedsundersøgelse. Vinter 2016.

Kolonner, der viser ændringer i andel tilfredse vil først være aktive i forbindelse med næste rapport.

## 5. Sammenligning af togsselskaber

### 5.1 Hvor tilfreds er du med din rejse med dette tog alt i alt?

		Samlet stikprøve 12.365	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller	% utilfreds/ meget utilfreds	% ændring	signifikant ændring	% ændring	signifikant ændring	% ændring	signifikant ændring	
		VINTER 2016						ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN?			ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN?		
Arriva		2.133	84 %	14 %			2 %						
DSB F/R		6.540	78 %	17 %			6 %						
DSB S-tog		2.136	81 %	16 %			3 %						
Metro		1.200	89 %	10 %			2 %						
Nordjyske Jernbaner		186	86 %	12 %			2 %						

\* Ved små baser er der en større usikkerthed ved resultaterne. Les mere i metodeafsnittet.

Kolomner, der viser ændringer i andel tilfælde vil først være aktive i forbindelse med næste rapport.

## 5.2 Hvor tilfreds er du med den værdi du får, for det du har betalt for din samlede rejse?

	Samlet stikprøve 12.365	antal interview*	VINTER 2016			ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN?			ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN?	
			% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller	% utilfreds/ meget utilfreds	% ændring	signifikant ændring	% ændring	signifikant ændring	signifikant ændring
Arriva		1.980	57 %	28 %	15 %					
DSB F/R		6.174	46 %	29 %	25 %					
DSB S-tog		2.054	50 %	30 %	20 %					
Metro		1.136	60 %	26 %	14 %					
Nordjyske Jernbaner	173	66 %	23 %	11 %						

\* Ved små baser er der en større usikkerthed ved resultaterne. Les mere i metodeafsnittet.

Kolomner, der viser ændringer i andel tilfælde vil først være aktive i forbindelse med næste rapport.

### 5.3 Parkningsforholdene på stationen hvor du stillede din cykel (Er kommet til stationen på cykel)?

	Samlet stikprøve 1.599	antal interview*	WINTER 2016			ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN?			ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN?		
			% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller	% utilfreds/ meget utilfreds	% ændring	signifikant ændring	% ændring	signifikant ændring	% ændring	signifikant ændring
Arriva		246	59 %	23 %	17 %						
DSB F/R		699	49 %	23 %	28 %						
DSB S-tog		258	51 %	23 %	27 %						
Metro		100	40 %	27 %	33 %						
Nordjyske Jernbaner	31	50 %	37 %	13 %							

\* Ved små baser er der en større usikkerthed ved resultaterne. Les mere i metodeafsnittet.

Kolomner, der viser ændringer i andel tilfælde vil først være aktive i forbindelse med næste rapport.

## 5.4 Parkningsforholdene på stationen hvor du stillede din knallert/MC eller bil (Er kørt i bil/på knallert/MC til stationen)?

	Samlet stikprøve 348	antal interview*	WINTER 2016			ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN?			ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN?		
			% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller	% utilfreds/ meget utilfreds	% ændring	signifikant ændring	% ændring	signifikant ændring	% ændring	signifikant ændring
Arriva		37	67 %	12 %	20 %						
DSB F/R		209	62 %	18 %	20 %						
DSB S-tog		62	62 %	22 %	16 %						
Metro		20	25 %	14 %	62 %						
Nordjyske Jernbaner	2	39 %	-	61 %							

\* Ved små baser er der en større usikkethed ved resultaterne. Les mere i metodeafsnittet.

Kolomner, der viser ændringer i andel tilfælde vil først være aktive i forbindelse med næste rapport.

## 5.5 I dette tog - Hvor tilfreds er du med muligheden for at få en siddeplads?

	Samlet stikprøve 12.365	antal interview*	VINTER 2016			ÆNDRING (% TILFREDS SIDEN?)			ÆNDRING (% TILFREDS SIDEN?)		
			% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller	% utilfreds/ meget utilfreds	% ændring	signifikant ændring	% ændring	signifikant ændring	% ændring	signifikant ændring
Arriva		2.151	85 %	10 %	5 %						
DSB F/R		6.497	80 %	11 %	10 %						
DSB S-tog		2.115	81 %	12 %	7 %						
Metro		1.158	59 %	26 %	15 %						
Nordjyske Jernbaner		186	77 %	19 %	5 %						

\* Ved små baser er der en større usikkerhed ved resultaterne. Les mere i metodeafsnittet.

Kolomner, der viser ændringer i andel tilfælde vil først være aktive i forbindelse med næste rapport.

## 5.6 I dette tog - Hvor tilfreds er du med togets rettidighed/overholdelsen af køreplanen på denne rejse?

	Samlet stikprøve 12.365	antal interview*	WINTER 2016			ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN?			ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN?		
			% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller	% utilfreds/ meget utilfreds	% ændring	signifikant ændring	% ændring	signifikant ændring	% ændring	signifikant ændring
Arriva		2.083	84 %	12 %	4 %						
DSB F/R		6.248	76 %	14 %	10 %						
DSB S-tog		2.013	86 %	10 %	5 %						
Metro		1.051	91 %	7 %	2 %						
Nordjyske Jernbaner		182	80 %	18 %	2 %						

\* Ved små baser er der en større usikkerhed ved resultaterne. Les mere i metodeafsnittet.

Kolomner, der viser ændringer i andel tilfælde vil først være aktive i forbindelse med næste rapport.

## 5.7 I dette tog - Hvor tilfreds er du med den indvendige rengøring og vedligeholdelse?

	Samlet stikprøve 12.365	antal interview*	VINTER 2016			ÆNDRING (% TILFREDS SIDEN?)			ÆNDRING (% TILFREDS SIDEN?)		
			% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller	% utilfreds/ meget utilfreds	% ændring	signifikant ændring	% ændring	signifikant ændring	% ændring	signifikant ændring
Arriva		2.111	73 %	21 %	6 %						
DSB F/R		6.424	64 %	26 %	10 %						
DSB S-tog		2.034	51 %	35 %	13 %						
Metro		1.137	56 %	32 %	13 %						
Nordjyske Jernbaner		181	70 %	22 %	8 %						

\* Ved små baser er der en større usikkerthed ved resultaterne. Les mere i metodeafsnittet.

Kolomner, der viser ændringer i andel tilfælde vil først være aktive i forbindelse med næste rapport.

## 5.8 På stationen - Hvor tilfreds er du med den information, du fik via elektroniske skærme og afgangstavler?

	Samlet stikprøve 12.365	antal interview*	WINTER 2016			ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN?			ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN?		
			% tilfreds /meget tilfreds	% hverken eller utilfreds	% utilfreds/ meget utilfreds	% ændring	signifikant ændring	% ændring	signifikant ændring	% ændring	signifikant ændring
Arriva		1.844		70 %	17 %			13 %			
DSB F/R		5.994		76 %	18 %			6 %			
DSB S-tog		2.004		78 %	16 %			6 %			
Metro		1.074		85 %	11 %			4 %			
Nordjyske Jernbaner	161	161	72 %	21 %	7 %						

\* Ved små baser er der en større usikkerhed ved resultaterne. Les mere i metodeafsnittet.

Kolomner, der viser ændringer i andel tilfredse vil først være aktive i forbindelse med næste rapport.

## 5.9 Hvor tilfreds er du med forbindelserne til/fra andre kollektive trafikmidler på denne strækning?

	Samlet stikprøve 12.365	antal interview*	WINTER 2016			ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN?			ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN?		
			% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller	% utilfreds/ meget utilfreds	% ændring	signifikant ændring	% ændring	signifikant ændring	% ændring	signifikant ændring
Arriva		1.610	58 %	29 %	13 %						
DSB F/R		5.072	61 %	26 %	13 %						
DSB S-tog		1.857	70 %	21 %	9 %						
Metro		1.097	86 %	11 %	3 %						
Nordjyske Jernbaner		160	62 %	28 %	10 %						

\* Ved små baser er der en større usikkerhed ved resultaterne. Les mere i metodeafsnittet.

Kolomner, der viser ændringer i andel tilfælde vil først være aktive i forbindelse med næste rapport.

## 5.10 Hvor tilfreds er du med den information, du har modtaget om forsinkelsen (Hvis passageren har oplevet at blive forsinket)?

	Samlet stikprøve 2.078	antal interview*	VINTER 2016			ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN?			ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN?		
			% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller	% utilfreds/ meget utilfreds	% ændring	signifikant ændring	% ændring	signifikant ændring	% ændring	signifikant ændring
Arriva		204	30 %	33 %	37 %						
DSB F/R		1.017	36 %	29 %	35 %						
DSB S-tog		181	31 %	27 %	42 %						
Metro		70	41 %	34 %	25 %						
Nordjyske Jernbaner	22	16 %	36 %	48 %							

\* Ved små baser er der en større usikkerhed ved resultaterne. Les mere i metodeafsnittet.

Kolomner, der viser ændringer i andel tilfælde vil først være aktive i forbindelse med næste rapport.

# 6. Resultater på stræknings

## 6.1 Arriva strækninger

Arriva Struer-Aarhus

			VINTER 2016	% TILFREDS SIDEN?	ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN?						
			Samlet stikprøve 565	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller meget tilfreds/	% utilfreds/ meget utilfreds	% ændring	signifikant ændring	signifikant ændring	signifikant ændring
13:	Hvor tilfreds er du med din rejse med dette tog alt i alt?										
17:	Hvor tilfreds er du med den værdi du får, for det du har betalt for din samlede rejse? <b>PA STATIONEN - HVOR TILFREDS ER DU MED ..</b>										
2A	Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din cykel?										
2C	Muligheden for at købe billet/kort til denne rejse?										
10:	Den tid du havde, til at skifte til dette tog?										
11.1:	Adgangsforholdene til Perronen, hvorfra du tog dette tog?										
11.2:	Den information, du fik over højtalerne?										
11.3:	Den information, du fik via elektroniske skærme og afgangstavler?										
11.4:	Den information, du fik via faste skilt og køreplaner?										
11.5:	Rengøringen og vedligeholdelsen?										
11.6:	Toiletterne på stationen? (fingerer de, er de rene osv.)?										
11.7:	Trygheden og sikkerheden?										
11.8:	<b>IDETTE TOG - HVOR TILFREDS ER DU MED ..</b>										
12.1:	Togpersonals service og hjælpsomhed? (far og under rejsen)?										
12.2:	Muligheden for at få en sideplads?										
12.3:	Toiletterne? (fingerer de, er de rene osv.)										
12.4:	Den indvendige rengøring og vedligeholdelse?										
12.5:	Den udvendige rengøring og vedligeholdelse?										
12.6:	Klimaet ombord? (temperatur, luftfugtighed, træk osv.)										
12.7:	Togets generelle standard (herunder pladsforhold, interiørets standard mv.)										
12.8:	Trygheden og sikkerheden?										
12.9:	Den information, du har fået underveis på din rejse med dette tog?										
12.10:	Togets rettidighed/overholdelsen af køreplanen på denne rejse?										
12.11:	Rejselidens for rejesen på dette tog?										
12.12:	Togselskabets service på denne rejse?										
	<b>GENERELT - HVOR TILFREDS ER DU MED ..</b>										
14.1:	Togenes overholdelse af køreplanen på denne strækning?										
14.2:	Antallet af togafzange på denne strækning?										
14.3:	At rejse med dette tog/selskab generelt?										
14.4:	Forbindelsesne til/fra andre kollektive transportmidler på denne strækning?										
14.5:	Muligheden for at få svar på spørgsmål og information fra togsselskabet? <b>HVIS DER ER FORSINKELSE - HVOR TILFREDS ER DU MED ..</b>										
18C:	Den information, du har modtaget om forsinkelsen?										

\* Ved små baser er der en større usikkerhed ved resultaterne. Les mere i metodeafsnittet.

Forbrugerrådet Tønå Passagerpulsen: National Passagertilfredshedsundersøgelse. Vinter 2016.

## Arriva Struer-Thisted

			VINTER 2016		ÆNDRING % TILFREDS SIDEN?						
			Samlet stikprøve 121	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller meget utilfreds	% utilfreds/ meget utilfreds	% ændring	signifikant ændring	signifikant ændring	signifikant ændring
13:	Hvor tilfreds er du med din rejse med dette tog alt i alt?			120	78 %	20 %	2 %				
17:	Hvor tilfreds er du med den værdi du får, for det du har betalt for din samlede rejse? <b>PA STATIONEN - HVOR TILFREDS ER DU MED ..</b>			108	61 %	26 %	13 %				
2A	Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din cykel?			9	61 %	26 %	13 %				
2C	Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din krallelt/MC eller bil?			3	74 %	-	26 %				
10:	Muligheden for at købe billet/kort til denne rejse?			101	68 %	25 %	7 %				
11.1:	Den tid du havde, til at skifte til dette tog?			79	76 %	20 %	4 %				
11.2:	Adgangsforholdene til Perronen, hvorfra du tog dette tog?			116	76 %	19 %	4 %				
11.3:	Den information, du fik over højtalerne?			65	52 %	34 %	14 %				
11.4:	Den information, du fik via elektroniske skærme og afgangstavler?			96	56 %	24 %	20 %				
11.5:	Den information, du fik via faste skilt og køreplaner?			87	56 %	30 %	13 %				
11.6:	Rengøringen og vedligeholdelsen?			113	57 %	23 %	19 %				
11.7:	Toiletterne på stationen? (fingerer de, er de rene osv.)?			54	36 %	20 %	44 %				
11.8:	Trygheden og sikkerheden?			112	68 %	26 %	6 %				
	<b>IDETTE TOG - HVOR TILFREDS ER DU MED ..</b>										
12.1:	Togpersonals service og hjælpsomhed? (far og under rejsen)?			81	68 %	25 %	7 %				
12.2:	Muligheden for at få en sideplads?			120	82 %	13 %	5 %				
12.3:	Toiletterne? (fingerer de, er de rene osv.)			60	56 %	26 %	18 %				
12.4:	Den indvendige rengøring og vedligeholdelse?			120	66 %	22 %	12 %				
12.5:	Den udvendige rengøring og vedligeholdelse?			97	46 %	25 %	29 %				
12.6:	Klimaet ombord? (temperatur, luftfugtighed, træk osv.)			121	69 %	21 %	11 %				
12.7:	Togets generelle standard (herunder pladsforhold, interiørets standard mv.)			117	70 %	22 %	8 %				
12.8:	Trygheden og sikkerheden?			113	74 %	20 %	5 %				
12.9:	Den information, du har fået underveis på din rejse med dette tog?			103	69 %	26 %	5 %				
12.10:	Togets rettidighed/overholdelsen af køreplanen på denne rejse?			117	80 %	15 %	5 %				
12.11:	Rejsetiden for rejesen på dette tog?			119	65 %	26 %	9 %				
12.12:	Togselskabets service på denne rejse?			86	63 %	32 %	5 %				
	<b>GENERELT - HVOR TILFREDS ER DU MED ..</b>										
14.1:	Togenes overhodelse af køreplanen på denne strækning?			110	74 %	18 %	9 %				
14.2:	Antallet af togafgange på denne strækning?			111	40 %	28 %	32 %				
14.3:	At rejse med dette tog/selskab generelt?			111	69 %	23 %	8 %				
14.4:	Forbindelsene til/fra andre kollektive transportmidler på denne strækning?			90	43 %	34 %	22 %				
14.5:	Muligheden for at få svar på spørgsmål og information fra togsselskabet?			81	49 %	28 %	23 %				
	<b>HVIS DER ER FORSINKELSER - HVOR TILFREDS ER DU MED ..</b>										
18C:	Den information, du har modtaget om forsinkelsen?			12	24 %	29 %	47 %				

\* Ved små baser er der en større usikkerhed ved resultaterne. Les mere i metodeafsnittet.

Forbrugerrådet Tønå Passagerpulsen: National Passagerfredsundersøgelse. Vinter 2016.

Kolonner, der viser ændringer i andel tilfredse vil først være aktive i forbindelse med næste rapport.

## Arriva Skjern-Struer

			VINTER 2016		ÆNDRING % TILFREDS SIDEN?					
			Samlet stikprøve 159	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller utilfreds/ meget utilfreds	% ændring	signifikant ændring	% ændring	signifikant ændring
13:	Hvor tilfreds er du med din rejse med dette tog alt i alt?			156	88 %	9 %	2 %			
17:	Hvor tilfreds er du med den værdi du får, for det du har betalt for din samlede rejse? <b>PA STATIONEN - HVOR TILFREDS ER DU MED ..</b>			144	68 %	21 %	11 %			
2A	Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din cykel?			13	76 %	12 %	11 %			
2C	Muligheden for at købe billet/kort til denne rejse?			4	13 %	20 %	67 %			
10:	Den tid du havde, til at skifte til dette tog?			137	71 %	17 %	12 %			
11.1:	Adgangsforholdene til Perronen, hvorfra du tog dette tog?			96	76 %	16 %	7 %			
11.2:	Den information, du fik over højtalerne?			151	86 %	11 %	3 %			
11.3:	Den information, du fik via elektroniske skærme og afgangstavler?			99	61 %	19 %	20 %			
11.4:	Den information, du fik via faste skilt og køreplaner?			133	77 %	15 %	8 %			
11.5:	Rengøringen og vedligeholdelsen?			125	72 %	18 %	11 %			
11.6:	Toiletterne på stationen? (fingerer de, er de rene osv.)?			151	62 %	26 %	12 %			
11.7:	Trygheden og sikkerheden?			61	47 %	19 %	34 %			
11.8:	<b>IDETTE TOG - HVOR TILFREDS ER DU MED ..</b>			148	78 %	18 %	4 %			
12.1:	Togpersonals service og hjælpsomhed? (far og under rejsen)?			107	76 %	18 %	6 %			
12.2:	Muligheden for at få en sideplads?			157	92 %	7 %	1 %			
12.3:	Toiletterne? (fingerer de, er de rene osv.)			87	65 %	17 %	18 %			
12.4:	Den indvendige rengøring og vedligeholdelse?			155	74 %	19 %	6 %			
12.5:	Den udvendige rengøring og vedligeholdelse?			138	63 %	24 %	13 %			
12.6:	Klimaet ombord? (temperatur, luftfugtighed, træk osv.)			156	77 %	18 %	5 %			
12.7:	Togets generelle standard (herunder pladsforhold, interørets standard mv.)			154	79 %	17 %	4 %			
12.8:	Trygheden og sikkerheden?			149	81 %	14 %	5 %			
12.9:	Den information, du har fået underveis på din rejse med dette tog?			128	83 %	13 %	4 %			
12.10:	Togets rettidighed/overholdelsen af køreplanen på denne rejse?			155	84 %	10 %	6 %			
12.11:	Rejsetiden for rejsen på dette tog?			155	83 %	11 %	6 %			
12.12:	Togselskabets service på denne rejse?			112	74 %	19 %	7 %			
	<b>GENERELT - HVOR TILFREDS ER DU MED ..</b>									
14.1:	Togenes overholdelse af køreplanen på denne strækning?			145	80 %	16 %	4 %			
14.2:	Antallet af togafgange på denne strækning?			146	52 %	28 %	20 %			
14.3:	At rejse med dette tog/selskab generelt?			144	81 %	16 %	3 %			
14.4:	Forbindelsene til/fra andre kollektive transportmidler på denne strækning?			109	57 %	22 %	21 %			
14.5:	Muligheden for at få svar på spørgsmål og information fra togsselskabet?			104	54 %	27 %	19 %			
18C:	Den information, du har modtaget om forsinkelsen?			19	58 %	31 %	10 %			

\* Ved små baser er der en større usikkerhed ved resultaterne. Les mere i metodeafsnittet.

Forbrugerrådet Tønå Passagerpulsen: National Passagertilfredshedsundersøgelse. Vinter 2016.

Kolonner, der viser ændringer i andel tilfredse vil først være aktive i forbindelse med næste rapport.

## Arriva Skjern-Esbjerg

		Samlet stikprøve 216	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller tilfreds	% utilfreds/ meget utilfreds	% ændring	signifikant ændring	% ændring	signifikant ændring	ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN?
13:	Hvor tilfreds er du med din rejse med dette tog alt i alt?		213	87 %	10 %	3 %					
17:	Hvor tilfreds er du med den værdi du får, for det du har betalt for din samlede rejse? <b>PA STATIONEN - HVOR TILFREDS ER DU MED ..</b>		204	59 %	28 %	13 %					
2A	Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din cykel?		31	76 %	17 %	8 %					
2C	Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din krallelift/MC eller bil?		3	100 %	-	-					
10:	Muligheden for at købe billet/kort til denne rejse?		172	73 %	22 %	5 %					
11.1:	Den tid du havde, til at skifte til dette tog?		125	72 %	20 %	7 %					
11.2:	Adgangsforholdene til Perronen, hvorfra du tog dette tog?		207	81 %	15 %	4 %					
11.3:	Den information, du fik over højtalerne?		134	51 %	27 %	22 %					
11.4:	Den information, du fik via elektroniske skærme og afgangstavler?		171	63 %	20 %	17 %					
11.5:	Den information, du fik via faste skilt og køreplaner?		167	66 %	25 %	10 %					
11.6:	Rengøringen og vedligeholdelsen?		209	64 %	26 %	10 %					
11.7:	Toiletterne på stationen? (fingerer de, er de rene osv.)?		99	38 %	18 %	44 %					
11.8:	Trygheden og sikkerheden?		211	78 %	18 %	4 %					
	<b>IDETTE TOG - HVOR TILFREDS ER DU MED ..</b>										
12.1:	Togpersonals service og hjælpsomhed? (far og under rejsen)?		137	69 %	22 %	9 %					
12.2:	Muligheden for at få en sideplads?		215	87 %	9 %	4 %					
12.3:	Toiletterne? (fingerer de, er de rene osv.)		116	55 %	35 %	10 %					
12.4:	Den indvendige rengøring og vedligeholdelse?		211	74 %	21 %	5 %					
12.5:	Den udvendige rengøring og vedligeholdelse?		185	52 %	31 %	17 %					
12.6:	Klimaet ombord? (temperatur, luftfugtighed, træk osv.)		213	74 %	23 %	3 %					
12.7:	Togets generelle standard (herunder pladsforhold, interiørets standard mv.)		212	74 %	22 %	4 %					
12.8:	Trygheden og sikkerheden?		211	84 %	13 %	3 %					
12.9:	Den information, du har fået underveis på din rejse med dette tog?		183	81 %	15 %	4 %					
12.10:	Togets rettidighed/overholdelsen af køreplanen på denne rejse?		210	86 %	10 %	3 %					
12.11:	Rejsetiden for rejesen på dette tog?		212	77 %	12 %	11 %					
12.12:	Togselskabets service på denne rejse?		160	68 %	24 %	8 %					
	<b>GENERELT - HVOR TILFREDS ER DU MED ..</b>										
14.1:	Togenes overholdelse af køreplanen på denne strækning?		197	76 %	18 %	7 %					
14.2:	Antallet af togafgange på denne strækning?		200	53 %	26 %	21 %					
14.3:	At rejse med dette tog/selskab generelt?		204	79 %	17 %	4 %					
14.4:	Forbindelsene til/fra andre kollektive transportmidler på denne strækning?		167	57 %	29 %	14 %					
14.5:	Muligheden for at få svær på spørgsmål og information fra togsselskabet?		144	50 %	34 %	16 %					
	<b>HVIS DER ER FORSINKELSER - HVOR TILFREDS ER DU MED ..</b>										
18C:	Den information, du har modtaget om forsinkelsen?		16	43 %	38 %	19 %					

\* Ved små baser er der en større usikkerhed ved resultaterne. Les mere i metodeafsnittet.

Forbrugerrådet Tønå Passagerpulsen: National Passagertilfredshedsundersøgelse. Vinter 2016.

Kolonner, der viser ændringer i andel tilfredse vil først være aktive i forbindelse med næste rapport.

## Arriva Esbjerg-Tønder

			VINTER 2016		ÆNDRING % TILFREDS SIDEN?						
			Samlet stikprøve 219	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller meget utilfreds	% utilfreds/ meget utilfreds	% ændring	signifikant ændring	signifikant ændring	signifikant ændring
13:	Hvor tilfreds er du med din rejse med dette tog alt i alt?			214	79 %	18 %	3 %				
17:	Hvor tilfreds er du med den værdi du får, for det du har betalt for din samlede rejse? <b>PA STATIONEN - HVOR TILFREDS ER DU MED ..</b>			199	56 %	32 %	13 %				
2A	Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din cykel?			25	77 %	19 %	4 %				
2C	Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din krallelift/MC eller bil?			4	19 %	47 %	34 %				
10:	Muligheden for at købe billet/kort til denne rejse?			181	76 %	16 %	7 %				
11.1:	Den tid du havde, til at skifte til dette tog?			147	77 %	16 %	7 %				
11.2:	Adgangsforholdene til Perronen, hvorfra du tog dette tog?			209	75 %	20 %	5 %				
11.3:	Den information, du fik over højtalene?			147	52 %	18 %	30 %				
11.4:	Den information, du fik via elektroniske skærme og afgangstavler?			178	52 %	22 %	25 %				
11.5:	Den information, du fik via faste skilt og køreplaner?			181	61 %	26 %	14 %				
11.6:	Rengøringen og vedligeholdelsen?			206	58 %	27 %	15 %				
11.7:	Toiletterne på stationen? (fingerer de, er de rene osv.)?			103	13 %	17 %	70 %				
11.8:	Trygheden og sikkerheden?			198	71 %	22 %	6 %				
	<b>IDETTE TOG - HVOR TILFREDS ER DU MED ..</b>										
12.1:	Togpersonals service og hjælpsomhed? (far og under rejsen)?			155	60 %	24 %	16 %				
12.2:	Muligheden for at få en sideplads?			219	82 %	11 %	8 %				
12.3:	Toiletterne? (fingerer de, er de rene osv.)			139	55 %	28 %	18 %				
12.4:	Den indvendige rengøring og vedligeholdelse?			215	68 %	23 %	9 %				
12.5:	Den udvendige rengøring og vedligeholdelse?			191	51 %	34 %	16 %				
12.6:	Klimaet ombord? (temperatur, luftfugtighed, træk osv.)			216	74 %	19 %	7 %				
12.7:	Togets generelle standard (herunder pladsforhold, interiørets standard mv.)			215	70 %	27 %	3 %				
12.8:	Trygheden og sikkerheden?			208	81 %	17 %	2 %				
12.9:	Den information, du har fået underveis på din rejse med dette tog?			179	75 %	16 %	9 %				
12.10:	Togets rettidighed/overholdelsen af køreplanen på denne rejse?			213	78 %	17 %	6 %				
12.11:	Rejsetiden for rejsen på dette tog?			213	75 %	22 %	3 %				
12.12:	Togselskabets service på denne rejse?			161	62 %	31 %	7 %				
	<b>GENERELT - HVOR TILFREDS ER DU MED ..</b>										
14.1:	Togenes overholdelse af køreplanen på denne strækning?			211	73 %	18 %	8 %				
14.2:	Antallet af togafgange på denne strækning?			202	50 %	33 %	16 %				
14.3:	At rejse med dette tog/selskab generelt?			209	75 %	21 %	4 %				
14.4:	Forbindelsene til/fra andre kollektive transportmidler på denne strækning?			169	46 %	35 %	19 %				
14.5:	Muligheden for at få svær på spørgsmål og information fra togsselskabet?			154	44 %	35 %	22 %				
	<b>HVIS DER ER FORSINKELSER - HVOR TILFREDS ER DU MED ..</b>										
18C:	Den information, du har modtaget om forsinkelsen?			30	13 %	14 %	73 %				

\* Ved små baser er der en større usikkerhed ved resultaterne. Les mere i metodeafsnittet.

Forbrugerrådet Tøn Passagerpulsen: National Passagertilfredshedsundersøgelse. Vinter 2016.

## Arriva Aarhus-Skjern

			VINTER 2016		ÆNDRING % TILFREDS SIDEN?						
			Samlet stikprøve 787	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller meget utilfreds	% utilfreds/ meget utilfreds	% ændring	signifikant ændring	signifikant ændring	signifikant ændring
13:	Hvor tilfreds er du med din rejse med dette tog alt i alt?			777	84 %	14 %	3 %				
17:	Hvor tilfreds er du med den værdi du får, for det du har betalt for din samlede rejse? <b>PA STATIONEN - HVOR TILFREDS ER DU MED ..</b>			719	54 %	28 %	18 %				
2A	Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din cykel?			80	52 %	21 %	27 %				
2C	Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din krallelt/MC eller bil?			5	100 %	-	-				
10:	Muligheden for at købe billet/kort til denne rejse?			686	76 %	15 %	9 %				
11.1:	Den tid du havde, til at skifte til dette tog?			423	74 %	20 %	6 %				
11.2:	Adgangsforholdene til Perronen, hvorfra du tog dette tog?			763	83 %	14 %	3 %				
11.3:	Den information, du fik over højtalerne?			465	56 %	29 %	15 %				
11.4:	Den information, du fik via elektroniske skærme og afgangstavler?			706	76 %	15 %	9 %				
11.5:	Den information, du fik via faste skilt og køreplaner?			554	68 %	24 %	8 %				
11.6:	Rengøringen og vedligeholdelsen?			741	60 %	27 %	13 %				
11.7:	Toiletterne på stationen? (fingerer de, er de rene osv.)?			340	24 %	30 %	45 %				
11.8:	Trygheden og sikkerheden?			729	77 %	19 %	4 %				
	<b>DETTE TOG - HVOR TILFREDS ER DU MED ..</b>										
12.1:	Togpersonals service og hjælpsomhed? (far og under rejsen)?			499	69 %	24 %	7 %				
12.2:	Muligheden for at få en sideplads?			784	82 %	11 %	6 %				
12.3:	Toiletterne? (fingerer de, er de rene osv.)			400	59 %	28 %	13 %				
12.4:	Den indvendige rengøring og vedligeholdelse?			767	75 %	20 %	6 %				
12.5:	Den udvendige rengøring og vedligeholdelse?			628	59 %	30 %	11 %				
12.6:	Klimaet ombord? (temperatur, luftfugtighed, træk osv.)			782	70 %	20 %	10 %				
12.7:	Togets generelle standard (herunder pladsforhold, interiørets standard mv.)			767	72 %	23 %	5 %				
12.8:	Trygheden og sikkerheden?			735	83 %	13 %	3 %				
12.9:	Den information, du har fået underveis på din rejse med dette tog?			604	73 %	21 %	6 %				
12.10:	Togets rettidighed/overholdelsen af køreplanen på denne rejse?			751	86 %	11 %	3 %				
12.11:	Rejsetiden for rejesen på dette tog?			769	75 %	16 %	10 %				
12.12:	Togselskabets service på denne rejse?			530	67 %	25 %	8 %				
	<b>GENERELT - HVOR TILFREDS ER DU MED ..</b>										
14.1:	Togenes overhodelse af køreplanen på denne strækning?			703	70 %	21 %	8 %				
14.2:	Antallet af togafgange på denne strækning?			717	52 %	28 %	20 %				
14.3:	At rejse med dette tog/selskab generelt?			737	75 %	19 %	5 %				
14.4:	Forbindelsene til/fra andre kollektive transportmidler på denne strækning?			598	61 %	29 %	11 %				
14.5:	Muligheden for at få svar på spørgsmål og information fra togsselskabet?			503	53 %	31 %	16 %				
	<b>HVIS DER ER FORSINKELSER - HVOR TILFREDS ER DU MED ..</b>										
18C:	Den information, du har modtaget om forsinkelsen?			64	26 %	36 %	38 %				

\* Ved små baser er der en større usikkerhed ved resultaterne. Les mere i metodeafsnittet.

Forbrugerrådet Tønå Passagerpulsen: National Passagertilfredshedsundersøgelse. Vinter 2016.

## Arriva Værdé-Nr. Nebel

			VINTER 2016		ÆNDRING % TILFREDS SIDEN?						
			Samlet stikprøve 99	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller utilfreds/	% utilfreds/ meget utilfreds	% ændring	signifikant ændring	signifikant ændring	signifikant ændring
13:	Hvor tilfreds er du med din rejse med dette tog alt i alt?			96	83 %	13 %	4 %				
17:	Hvor tilfreds er du med den værdi du får, for det du har betalt for din samlede rejse? <b>PA STATIONEN - HVOR TILFREDS ER DU MED ..</b>			91	60 %	29 %	11 %				
2A	Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din cykel?			12	64 %	27 %	8 %				
2C	Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din krallelift/MC eller bil?			1	-	100 %	-				
10:	Muligheden for at købe billet/kort til denne rejse?			85	57 %	29 %	14 %				
11.1:	Den tid du havde, til at skifte til dette tog?			55	76 %	15 %	9 %				
11.2:	Adgangsforholdene til Perronen, hvorfra du tog dette tog?			91	82 %	18 %	-				
11.3:	Den information, du fik over højtalerne?			57	49 %	16 %	35 %				
11.4:	Den information, du fik via elektroniske skærme og afgangstavler?			66	44 %	18 %	38 %				
11.5:	Den information, du fik via faste skilt og køreplaner?			86	61 %	30 %	9 %				
11.6:	Rengøringen og vedligeholdelsen?			95	51 %	33 %	16 %				
11.7:	Toiletterne på stationen? (fingerer de, er de rene osv.)?			48	27 %	17 %	55 %				
11.8:	Trygheden og sikkerheden?			90	67 %	28 %	5 %				
	<b>IDETTE TOG - HVOR TILFREDS ER DU MED ..</b>										
12.1:	Togpersonals service og hjælpsomhed? (far og under rejsen)?			77	67 %	22 %	10 %				
12.2:	Muligheden for at få en sideplads?			96	85 %	10 %	5 %				
12.3:	Toiletterne? (fingerer de, er de rene osv.)			63	57 %	32 %	11 %				
12.4:	Den indvendige rengøring og vedligeholdelse?			96	68 %	25 %	7 %				
12.5:	Den udvendige rengøring og vedligeholdelse?			94	60 %	31 %	9 %				
12.6:	Klimaet ombord? (temperatur, luftfugtighed, træk osv.)			98	80 %	17 %	4 %				
12.7:	Togets generelle standard (herunder pladsforhold, interiørets standard mv.)			96	78 %	18 %	3 %				
12.8:	Trygheden og sikkerheden?			96	78 %	19 %	3 %				
12.9:	Den information, du har fået underveis på din rejse med dette tog?			90	76 %	19 %	5 %				
12.10:	Togets rettidighed/overholdelsen af køreplanen på denne rejse?			96	74 %	23 %	3 %				
12.11:	Rejsetiden for rejesen på dette tog?			96	65 %	24 %	11 %				
12.12:	Togselskabets service på denne rejse?			75	60 %	26 %	14 %				
	<b>GENERELT - HVOR TILFREDS ER DU MED ..</b>										
14.1:	Togenes overhodelse af køreplanen på denne strækning?			96	67 %	27 %	6 %				
14.2:	Antallet af togafgange på denne strækning?			95	49 %	32 %	20 %				
14.3:	At rejse med dette tog/selskab generelt?			91	73 %	24 %	3 %				
14.4:	Forbindelsene til/fra andre kollektive transportmidler på denne strækning?			76	62 %	25 %	13 %				
14.5:	Muligheden for at få svar på spørgsmål og information fra togsselskabet?			76	50 %	32 %	18 %				
	<b>HVIS DER ER FORSINKELSER - HVOR TILFREDS ER DU MED ..</b>										
18C:	Den information, du har modtaget om forsinkelsen?			20	4 %	36 %	60 %				

\* Ved små baser er der en større usikkerhed ved resultaterne. Les mere i metodeafsnittet.

Forbrugerrådet Tønå Passagerpulsen: National Passagertilfredshedsundersøgelse. Vinter 2016.

## 6.2 DSB Fjern- og regional tog strækninger

### DSB EC København-Rødby Færge

			VINTER 2016	% TILFREDS SIDEN?	ÆNDRING % TILFREDS SIDEN?					
			Samlet stikprøve 268	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller % utilfreds/ meget utilfreds	% ændring	signifikant ændring	signifikant ændring	signifikant ændring
13:	Hvor tilfreds er du med din rejse med dette tog alt i alt?			264	77 %	15 %	8 %			
17:	Hvor tilfreds er du med den værdi du får, for det du har betalt for din samlede rejse? <b>PA STATIONEN - HVOR TILFREDS ER DU MED ..</b>			252	58 %	24 %	18 %			
2A	Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din cykel?			23	48 %	29 %	23 %			
2C	Muligheden for at købe billet/kort til denne rejse?			8	89 %	-	11 %			
10:	Den tid du havde, til at skifte til dette tog?			217	70 %	19 %	11 %			
11.1:	Adgangsforholdene til Perronen, hvorfra du tog dette tog?			167	73 %	18 %	9 %			
11.2:	Den information, du fik over højtalerne?			260	76 %	20 %	4 %			
11.3:	Den information, du fik via elektroniske skærme og afgangstavler?			193	47 %	36 %	18 %			
11.4:	Den information, du fik via faste skilt og køreplaner?			255	63 %	28 %	9 %			
11.5:	Rengøringen og vedligeholdelsen?			199	60 %	27 %	13 %			
11.6:	Toiletterne på stationen? (fingerer de, er de rene osv.)?			254	55 %	31 %	13 %			
11.7:	Trygheden og sikkerheden?			79	22 %	26 %	51 %			
11.8:	<b>IDETTE TOG - HVOR TILFREDS ER DU MED ..</b>			234	73 %	23 %	5 %			
12.1:	Togpersonals service og hjælpsomhed? (far og under rejsen)?			202	73 %	18 %	10 %			
12.2:	Muligheden for at få en sideplads?			262	71 %	15 %	13 %			
12.3:	Toiletterne? (fingerer de, er de rene osv.)			97	47 %	23 %	29 %			
12.4:	Den indvendige rengøring og vedligeholdelse?			257	74 %	20 %	6 %			
12.5:	Den udvendige rengøring og vedligeholdelse?			202	66 %	26 %	8 %			
12.6:	Klimaet ombord? (temperatur, luftfugtighed, træk osv.)			263	69 %	26 %	5 %			
12.7:	Togets generelle standard (herunder pladsforhold, interiørets standard mv.)			264	68 %	24 %	8 %			
12.8:	Trygheden og sikkerheden?			241	80 %	18 %	3 %			
12.9:	Den information, du har fået underveis på din rejse med dette tog?			209	78 %	15 %	7 %			
12.10:	Togets rettidighed/overholdelsen af køreplanen på denne rejse?			254	87 %	8 %	5 %			
12.11:	Rejseliden for rejesen på dette tog?			256	79 %	16 %	5 %			
12.12:	Togselskabets service på denne rejse?			196	63 %	24 %	13 %			
	<b>GENERELT - HVOR TILFREDS ER DU MED ..</b>									
14.1:	Togenes overholdelse af køreplanen på denne strækning?			230	60 %	23 %	17 %			
14.2:	Antallet af togaførtage på denne strækning?			241	50 %	28 %	22 %			
14.3:	At rejse med dette tog/selskab generelt?			253	62 %	23 %	15 %			
14.4:	Forbindelsene til/fra andre kollektive transportmidler på denne strækning?			212	60 %	27 %	13 %			
14.5:	Muligheden for at få svar på spørgsmål og information fra togsselskabet?			185	51 %	31 %	18 %			
18C:	Den information, du har modtaget om forsinkelsen?			35	27 %	33 %	40 %			

\* Ved små baser er der en større usikkerhed ved resultaterne. Les mere i metodeafsnittet.

Forbrugerrådet Tønå Passagerpulsen: National Passagerstilfredshedsundersøgelse. Vinter 2016.

Kolonner, der viser ændringer i andel tilfredse vil først være aktive i forbindelse med næste rapport.

## DSB EC Aarhus-Padborg

			VINTER 2016		ÆNDRING % TILFREDS SIDEN?						
			Samlet stikprøve 368	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller meget utilfreds	% utilfreds/ meget utilfreds	% ændring	signifikant ændring	signifikant ændring	signifikant ændring
13:	Hvor tilfreds er du med din rejse med dette tog alt i alt?										
17:	Hvor tilfreds er du med den værdi du får, for det du har betalt for din samlede rejse? <b>PA STATIONEN - HVOR TILFREDS ER DU MED ..</b>										
2A	Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din cykel?										
2C	Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din krallelift/MC eller bil?										
10:	Muligheden for at købe billet/kort til denne rejse?										
11.1:	Den tid du havde, til at skifte til dette tog?										
11.2:	Adgangsforholdene til Perronen, hvorfra du tog dette tog?										
11.3:	Den information, du fik over højtalerne?										
11.4:	Den information, du fik via elektroniske skærme og afgangstavler?										
11.5:	Den information, du fik via faste skilt og køreplaner?										
11.6:	Rengøringen og vedligeholdelsen?										
11.7:	Toiletterne på stationen? (fingerer de, er de rene osv.)?										
11.8:	Trygheden og sikkerheden?										
	<b>IDETTE TOG - HVOR TILFREDS ER DU MED ..</b>										
12.1:	Togpersonals service og hjælpsomhed? (far og under rejsen)?										
12.2:	Muligheden for at få en sideplads?										
12.3:	Toiletterne? (fingerer de, er de rene osv.)										
12.4:	Den indvendige rengøring og vedligeholdelse?										
12.5:	Den udvendige rengøring og vedligeholdelse?										
12.6:	Klimaet ombord? (temperatur, luftfugtighed, træk osv.)										
12.7:	Togets generelle standard (herunder pladsforhold, interiørets standard mv.)										
12.8:	Trygheden og sikkerheden?										
12.9:	Den information, du har fået underveis på din rejse med dette tog?										
12.10:	Togets rettidighed/overholdelsen af køreplanen på denne rejse?										
12.11:	Rejsesiden for rejesen på dette tog?										
12.12:	Togselskabets service på denne rejse?										
	<b>GENERELT - HVOR TILFREDS ER DU MED ..</b>										
14.1:	Togenes overholdelse af køreplanen på denne strækning?										
14.2:	Antallet af togafgange på denne strækning?										
14.3:	At rejse med dette tog/selskab generelt?										
14.4:	Forbindelsene til/fra andre kollektive transportmidler på denne strækning?										
14.5:	Muligheden for at få svar på spørgsmål og information fra togsselskabet?										
	<b>HVIS DER ER FORSINKELSER - HVOR TILFREDS ER DU MED ..</b>										
18C:	Den information, du har modtaget om forsinkelsen?										

\* Ved små baser er der en større usikkerhed ved resultaterne. Les mere i metodeafsnittet.

Forbrugerrådet Tønå Passagerpulsen: National Passagertilfredshedsundersøgelse. Vinter 2016.

## DSB /ICB København-Ystad

			VINTER 2016		ÆNDRING % TILFREDS SIDEN?	ÆNDRING % TILFREDS SIDEN?
			Samlet stikprøve 211	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller meget utilfreds
					% ændring	signifikant ændring
13:	Hvor tilfreds er du med din rejse med dette tog alt i alt?			208	83 %	1 %
17:	Hvor tilfreds er du med den værdi du får, for det du har betalt for din samlede rejse? <b>PA STATIONEN - HVOR TILFREDS ER DU MED ..</b>			184	63 %	11 %
2A	Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din cykel?			12	25 %	33 %
2C	Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din krallelift/MC eller bil?			-	-	-
10:	Muligheden for at købe billet/kort til denne rejse?			176	64 %	24 %
11.1:	Den tid du havde, til at skifte til dette tog?			185	81 %	15 %
11.2:	Adgangsforholdene til Perronen, hvorfra du tog dette tog?			203	66 %	24 %
11.3:	Den information, du fik over højtalerne?			126	48 %	24 %
11.4:	Den information, du fik via elektroniske skærme og afgangstavler?			174	63 %	21 %
11.5:	Den information, du fik via faste skilt og køreplaner?			145	63 %	23 %
11.6:	Rengøringen og vedligeholdelsen?			189	63 %	32 %
11.7:	Toiletterne på stationen? (fingerer de, er de rene osv.)?			56	57 %	25 %
11.8:	Trygheden og sikkerheden?			184	78 %	18 %
	<b>IDETTE TOG - HVOR TILFREDS ER DU MED ..</b>					
12.1:	Togpersonals service og hjælpsomhed? (far og under rejsen)?			172	87 %	12 %
12.2:	Muligheden for at få en sideplads?			205	92 %	8 %
12.3:	Toiletterne? (fingerer de, er de rene osv.)			73	58 %	30 %
12.4:	Den indvendige rengøring og vedligeholdelse?			199	67 %	26 %
12.5:	Den udvendige rengøring og vedligeholdelse?			146	72 %	25 %
12.6:	Klimaet ombord? (temperatur, luftugtighed, træk osv.)			209	76 %	20 %
12.7:	Togets generelle standard (herunder pladsforhold, interiørets standard mv.)			205	76 %	18 %
12.8:	Trygheden og sikkerheden?			192	83 %	15 %
12.9:	Den information, du har fået underveis på din rejse med dette tog?			158	74 %	22 %
12.10:	Togets rettidighed/overholdelsen af køreplanen på denne rejse?			176	85 %	14 %
12.11:	Rejsesiden for rejesen på dette tog?			197	81 %	15 %
12.12:	Togselskabets service på denne rejse?			159	74 %	22 %
	<b>GENERELT - HVOR TILFREDS ER DU MED ..</b>					
14.1:	Togenes overholdelse af køreplanen på denne strækning?			162	76 %	20 %
14.2:	Antallet af togafgänge på denne strækning?			155	48 %	32 %
14.3:	At rejse med dette tog/selskab generelt?			182	75 %	20 %
14.4:	Forbindelsene til/fra andre kollektive transportmidler på denne strækning?			165	72 %	24 %
14.5:	Muligheden for at få svar på spørgsmål og information fra togsselskabet? <b>HVIS DER ER FORSINKELSER - HVOR TILFREDS ER DU MED ..</b>			136	64 %	29 %
18C:	Den information, du har modtaget om forsinkelsen?			10	10 %	50 %
						40 %

\* Ved små baser er der en større usikkerhed ved resultaterne. Les mere i metodeafsnittet.

Forbrugerrådet Tønå Passagerpulsen: National Passagertilfredshedsundersøgelse. Vinter 2016.

Kolonner, der viser ændringer i andel tilfredse vil først være aktive i forbindelse med næste rapport.

## DSB IC Lyn København-Aarhus

			VINTER 2016		ÆNDRING % TILFREDS SIDEN?						
			Samlet stikprøve 345	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller meget utilfreds	% utilfreds/ meget utilfreds	% ændring	signifikant ændring	signifikant ændring	signifikant ændring
13:	Hvor tilfreds er du med din rejse med dette tog alt i alt?			343	84 %	15 %	1 %				
17:	Hvor tilfreds er du med den værdi du får, for det du har betalt for din samlede rejse? <b>PA STATIONEN - HVOR TILFREDS ER DU MED ..</b>			325	55 %	30 %	15 %				
2A	Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din cykel?			46	40 %	18 %	42 %				
2C	Muligheden for at købe billet/kort til denne rejse?			26	46 %	22 %	31 %				
10:	Den tid du havde, til at skifte til dette tog?			308	86 %	10 %	4 %				
11.1:	Adgangsforholdene til Perronen, hvorfra du tog dette tog?			212	79 %	14 %	7 %				
11.2:	Den information, du fik over højtalerne?			333	88 %	12 %	0 %				
11.3:	Den information, du fik via elektroniske skærme og afgangstavler?			211	65 %	24 %	11 %				
11.4:	Den information, du fik via faste skilt og køreplaner?			325	83 %	13 %	4 %				
11.5:	Rengøringen og vedligeholdelsen?			214	70 %	25 %	6 %				
11.6:	Toiletterne på stationen? (fingerer de, er de rene osv.)?			313	59 %	33 %	7 %				
11.7:	Trygheden og sikkerheden?			120	37 %	28 %	35 %				
11.8:	<b>IDETTE TOG - HVOR TILFREDS ER DU MED ..</b>			319	79 %	16 %	5 %				
12.1:	Togpersonals service og hjælpsomhed? (far og under rejsen)?			306	81 %	16 %	3 %				
12.2:	Muligheden for at få en sideplads?			329	87 %	10 %	3 %				
12.3:	Toiletterne? (fingerer de, er de rene osv.)			182	44 %	32 %	24 %				
12.4:	Den indvendige rengøring og vedligeholdelse?			335	73 %	24 %	3 %				
12.5:	Den udvendige rengøring og vedligeholdelse?			231	68 %	26 %	6 %				
12.6:	Klimaet ombord? (temperatur, luftfugtighed, træk osv.)			342	72 %	21 %	7 %				
12.7:	Togets generelle standard (herunder pladsforhold, interiørets standard mv.)			340	75 %	21 %	4 %				
12.8:	Trygheden og sikkerheden?			334	88 %	12 %	0 %				
12.9:	Den information, du har fået underveis på din rejse med dette tog?			302	86 %	11 %	3 %				
12.10:	Togets rettidighed/overholdelsen af køreplanen på denne rejse?			322	87 %	8 %	5 %				
12.11:	Rejselidens for rejesen på dette tog?			335	79 %	15 %	6 %				
12.12:	Togselskabets service på denne rejse?			272	71 %	23 %	6 %				
	<b>GENERELT - HVOR TILFREDS ER DU MED ..</b>										
14.1:	Togenes overholdelse af køreplanen på denne strækning?			298	74 %	19 %	7 %				
14.2:	Antallet af togafgange på denne strækning?			304	73 %	20 %	8 %				
14.3:	At rejse med dette tog/selskab generelt?			322	78 %	17 %	5 %				
14.4:	Forbindelsene til/fra andre kollektive transportmidler på denne strækning?			257	67 %	26 %	7 %				
14.5:	Muligheden for at få svar på spørgsmål og information fra togsselskabet? <b>HVIS DER ER FORSINKELSER - HVOR TILFREDS ER DU MED ..</b>			246	66 %	28 %	7 %				
18C:	Den information, du har modtaget om forsinkelsen?			43	54 %	33 %	12 %				

\* Ved små baser er der en større usikkerhed ved resultaterne. Les mere i metodeafsnittet.

Forbrugerrådet Tønå Passagerpulsen: National Passagertilfredshedsundersøgelse. Vinter 2016.

Kolonner, der viser ændringer i andel tilfredse vil først være aktive i forbindelse med næste rapport.

## DSB IC København-Korsør

				VINTER 2016				ÆNDRING % TILFREDS SIDEN?	
				Samlet stikprøve 531	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller utilfreds	% utilfreds/ meget utilfreds	% ændring signifikant ændring
13:	Hvor tilfreds er du med din rejse med dette tog alt i alt?			526	85 %	12 %		3 %	
17:	Hvor tilfreds er du med den værdi du får, for det du har betalt for din samlede rejse?			500	43 %	32 %		25 %	
	<b>PÅ STATIONEN - HVOR TILFREDS ER DU MED ..</b>								
2A	Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din cykel?			59	48 %	21 %		31 %	
2C	Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din knallert/MC eller bil?			16	36 %	14 %		50 %	
10:	Muligheden for at købe billet/kort til denne rejse?			451	76 %	18 %		6 %	
11.1:	Den tid du havde, til at skifte til dette tog?			324	80 %	13 %		8 %	
11.2:	Adgangsforholdene til personen, hvorfra du tog dette tog?			520	82 %	15 %		2 %	
11.3:	Den information, du fik over højtalerne?			339	64 %	27 %		9 %	
11.4:	Den information, du fik via elektroniske skærme og afgangstavler?			507	82 %	14 %		4 %	
11.5:	Den information, du fik via faste skilte og kørerplaner?			351	73 %	20 %		7 %	
11.6:	Rengøringen og vedligeholdelsen?			489	58 %	32 %		10 %	
11.7:	Toilettene på stationen? (fungerer de, er der rene osv.)?			169	32 %	28 %		40 %	
11.8:	Trygheden og sikkerheden?			486	73 %	22 %		5 %	
	<b>I DETTE TOG - HVOR TILFREDS ER DU MED ..</b>								
12.1:	Togpersonalets service og hjælpsomhed? (far og under rejsen)?			405	79 %	16 %		5 %	
12.2:	Muligheden for at få en sideplads?			514	83 %	12 %		5 %	
12.3:	Toiletterne? (fungerer de, er de rene osv.)			211	47 %	31 %		22 %	
12.4:	Den indvendige renhørning og vedligeholdelse?			505	74 %	22 %		5 %	
12.5:	Den udvendige renhørning og vedligeholdelse?			372	64 %	28 %		8 %	
12.6:	Klimaet om bord? (temperatur, luftfugtighed, træk osv.)			524	76 %	17 %		7 %	
12.7:	Togets generelle standard (herunder pladsforhold, interiørets standard mv.)			522	73 %	20 %		6 %	
12.8:	Trygheden og sikkerheden?			495	85 %	14 %		1 %	
12.9:	Den information, du har fået underveis på din rejse med dette tog?			413	76 %	20 %		4 %	
12.10:	Togets rettidighed/overholdelsen af kørerplanen på denne rejse?			513	83 %	14 %		3 %	
12.11:	Rejsetiden for rejesen på dette tog?			513	77 %	17 %		6 %	
12.12:	Togselskabets service på denne rejse?			390	69 %	23 %		9 %	
	<b>GENEREL - HVOR TILFREDS ER DU MED ..</b>								
14.1:	Togenes overholdelse af kørerplanen på denne strækning?			472	55 %	29 %		16 %	
14.2:	Antallet af togafgange på denne strækning?			492	65 %	24 %		12 %	
14.3:	At rejse med dette tog/selskab generelt?			508	61 %	28 %		11 %	
14.4:	Forbindelsene til/fra andre kollektive transportmidler på denne strækning?			418	63 %	26 %		10 %	
14.5:	Muligheden for at få svar på spørgsmål og information fra togsselskabet?			386	54 %	32 %		14 %	
	<b>HVIS DER ER FORSINKELSER - HVOR TILFREDS ER DU MED ..</b>								
18C:	Den information, du har modtaget om forsinkelsen?			62	39 %	20 %		41 %	

\* Ved små baser er der en større usikkerhed ved resultaterne. Les mere i metodeafsnittet.

Forbrugerrådet Tønå Passagerpulsen: National Passagertilfredshedsundersøgelse. Vinter 2016.

Kolonner, der viser ændringer i andel tilfredse vil først være aktive i forbindelse med næste rapport.

## DSB IC Nyborg-Middelfart-Fredericia

			VINTER 2016		ÆNDRING % TILFREDS SIDEN?	ÆNDRING % TILFREDS SIDEN?
			Samlet stikprøve 299	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller meget utilfreds
					% ændring	signifikant ændring
13:	Hvor tilfreds er du med din rejse med dette tog alt i alt?			295	82 %	4 %
17:	Hvor tilfreds er du med den værdi du får, for det du har betalt for din samlede rejse? <b>PA STATIONEN - HVOR TILFREDS ER DU MED ..</b>			283	44 %	25 %
2A	Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din cykel?			22	49 %	25 %
2C	Muligheden for at købe billet/kort til denne rejse?			10	16 %	48 %
10:	Den tid du havde, til at skifte til dette tog?			260	80 %	5 %
11.1:	Adgangsforholdene til Perronen, hvorfra du tog dette tog?			166	75 %	8 %
11.2:	Den information, du fik over højtalerne?			291	86 %	2 %
11.3:	Den information, du fik via elektroniske skærme og afgangstavler?			189	59 %	11 %
11.4:	Den information, du fik via faste skilt og køreplaner?			287	84 %	3 %
11.5:	Rengøringen og vedligeholdelsen?			185	64 %	8 %
11.6:	Toiletterne på stationen? (fingerer de, er de rene osv.)?			274	60 %	7 %
11.7:	Trygheden og sikkerheden?			95	24 %	46 %
11.8:	<b>IDETTE TOG - HVOR TILFREDS ER DU MED ..</b>			272	78 %	5 %
12.1:	Togpersonals service og hjælpsomhed? (far og under rejsen)?			232	81 %	5 %
12.2:	Muligheden for at få en sideplads?			290	86 %	4 %
12.3:	Toiletterne? (fingerer de, er de rene osv.)			121	41 %	22 %
12.4:	Den indvendige rengøring og vedligeholdelse?			286	68 %	6 %
12.5:	Den udvendige rengøring og vedligeholdelse?			197	61 %	3 %
12.6:	Klimaet ombord? (temperatur, luftugtighed, træk osv.)			295	77 %	5 %
12.7:	Togets generelle standard (herunder pladsforhold, interiørets standard mv.)			293	71 %	5 %
12.8:	Trygheden og sikkerheden?			277	86 %	2 %
12.9:	Den information, du har fået underveis på din rejse med dette tog?			222	77 %	5 %
12.10:	Togets rettidighed/overholdelsen af køreplanen på denne rejse?			277	81 %	6 %
12.11:	Rejselidens for rejesen på dette tog?			285	74 %	9 %
12.12:	Togselskabets service på denne rejse?			208	65 %	10 %
	<b>GENERELT - HVOR TILFREDS ER DU MED ..</b>					
14.1:	Togenes overholdelse af køreplanen på denne strækning?			262	57 %	12 %
14.2:	Antallet af togafgange på denne strækning?			264	62 %	12 %
14.3:	At rejse med dette tog/selskab generelt?			284	61 %	10 %
14.4:	Forbindelsene til/fra andre kollektive transportmidler på denne strækning?			220	57 %	18 %
14.5:	Muligheden for at få svar på spørgsmål og information fra togsselskabet?			201	53 %	10 %
	<b>HVIS DER ER FORSINKELSER - HVOR TILFREDS ER DU MED ..</b>					
18C:	Den information, du har modtaget om forsinkelsen?			38	41 %	30 %

\* Ved små baser er der en større usikkerhed ved resultaterne. Les mere i metodeafsnittet.

Forbrugerrådet Tønå Passagerpulsen: National Passagertilfredshedsundersøgelse. Vinter 2016.

Kolonner, der viser ændringer i andel tilfælde vil først være aktive i forbindelse med næste rapport.

## DSB IC Regional Aalborg-Fredrikshavn

			VINTER 2016		ÆNDRING % TILFREDS SIDEN?	ÆNDRING % TILFREDS SIDEN?
			Samlet stikprøve 255	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller meget utilfreds
					% ændring	% ændring
13:	Hvor tilfreds er du med din rejse med dette tog alt i alt?			252	79 %	2 %
17:	Hvor tilfreds er du med den værdi du får, for det du har betalt for din samlede rejse? <b>PA STATIONEN - HVOR TILFREDS ER DU MED ..</b>			238	49 %	23 %
2A	Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din cykel?			22	64 %	23 %
2C	Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din krallelift/MC eller bil?			3	37 %	-
10:	Muligheden for at købe billet/kort til denne rejse?			196	72 %	19 %
11.1:	Den tid du havde, til at skifte til dette tog?			139	79 %	15 %
11.2:	Adgangsforholdene til Perronen, hvorfra du tog dette tog?			252	81 %	17 %
11.3:	Den information, du fik over højtalerne?			166	48 %	28 %
11.4:	Den information, du fik via elektroniske skærme og afgangstavler?			226	69 %	16 %
11.5:	Den information, du fik via faste skilt og køreplaner?			189	63 %	23 %
11.6:	Rengøringen og vedligeholdelsen?			242	59 %	20 %
11.7:	Toiletterne på stationen? (fingerer de, er de rene osv.)?			98	24 %	33 %
11.8:	Trygheden og sikkerheden?			225	68 %	25 %
	<b>IDETTE TOG - HVOR TILFREDS ER DU MED ..</b>					7 %
12.1:	Togpersonals service og hjælpsomhed? (far og under rejsen)?			182	60 %	25 %
12.2:	Muligheden for at få en sideplads?			250	81 %	13 %
12.3:	Toiletterne? (fingerer de, er de rene osv.)			115	35 %	39 %
12.4:	Den indvendige rengøring og vedligeholdelse?			250	64 %	26 %
12.5:	Den udvendige rengøring og vedligeholdelse?			205	54 %	31 %
12.6:	Klimaet ombord? (temperatur, luftugtighed, træk osv.)			251	68 %	22 %
12.7:	Togets generelle standard (herunder pladsforhold, interiørets standard mv.)			255	68 %	20 %
12.8:	Trygheden og sikkerheden?			234	78 %	17 %
12.9:	Den information, du har fået underveis på din rejse med dette tog?			208	70 %	19 %
12.10:	Togets rettidighed/overholdelsen af køreplanen på denne rejse?			244	82 %	12 %
12.11:	Rejsetiden for rejesen på dette tog?			249	71 %	20 %
12.12:	Togselskabets service på denne rejse?			183	58 %	25 %
	<b>GENERELT - HVOR TILFREDS ER DU MED ..</b>					16 %
14.1:	Togenes overholdelse af køreplanen på denne strækning?			232	64 %	23 %
14.2:	Antallet af togafgange på denne strækning?			235	59 %	23 %
14.3:	At rejse med dette tog/selskab generelt?			237	63 %	29 %
14.4:	Forbindelsene til/fra andre kollektive transportmidler på denne strækning?			199	56 %	33 %
14.5:	Muligheden for at få svar på spørgsmål og information fra togsselskabet?			176	46 %	32 %
	<b>HVIS DER ER FORSINKELSER - HVOR TILFREDS ER DU MED ..</b>					21 %
18C:	Den information, du har modtaget om forsinkelsen?			17	36 %	37 %
						28 %

\* Ved små baser er der en større usikkerhed ved resultaterne. Les mere i metodeafsnittet.

Forbrugerrådet Tønå Passagerpulsen: National Passagertilfredshedsundersøgelse. Vinter 2016.

Kolonner, der viser ændringer i andel tilfælde vil først være aktive i forbindelse med næste rapport.

## DSB IC Hadsten-Randers-Aalborg (inkl. Aalborg Nærbane)

			VINTER 2016	% TILFREDS SIDEN?	ÆNDRING % TILFREDS SIDEN?					
			Samlet stikprøve 363	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller utilfreds	% utilfreds/ meget utilfreds	% ændring	signifikant ændring	signifikant ændring
13:	Hvor tilfreds er du med din rejse med dette tog alt i alt?			359	81 %	17 %	3 %			
17:	Hvor tilfreds er du med den værdi du får, for det du har betalt for din samlede rejse? <b>PA STATIONEN - HVOR TILFREDS ER DU MED ..</b>			343	48 %	33 %	20 %			
2A	Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din cykel?			36	64 %	20 %	16 %			
2C	Muligheden for at købe billet/kort til denne rejse?			12	67 %	21 %	12 %			
10:	Den tid du havde, til at skifte til dette tog?			301	65 %	28 %	7 %			
11.1:	Adgangsforholdene til Perronen, hvorfra du tog dette tog?			187	70 %	22 %	8 %			
11.2:	Den information, du fik over højtalerne?			356	81 %	16 %	3 %			
11.3:	Den information, du fik via elektroniske skærme og afgangstavler?			229	52 %	30 %	17 %			
11.4:	Den information, du fik via faste skilt og køreplaner?			336	71 %	22 %	7 %			
11.5:	Rengøringen og vedligeholdelsen?			252	65 %	23 %	12 %			
11.6:	Toiletterne på stationen? (fingerer de, er de rene osv.)?			350	56 %	34 %	11 %			
11.7:	Trygheden og sikkerheden?			142	23 %	36 %	40 %			
11.8:	<b>IDETTE TOG - HVOR TILFREDS ER DU MED ..</b>			340	80 %	19 %	1 %			
12.1:	Togpersonals service og hjælpsomhed? (far og under rejsen)?			300	76 %	19 %	5 %			
12.2:	Muligheden for at få en sideplads?			358	85 %	12 %	3 %			
12.3:	Toiletterne? (fingerer de, er de rene osv.)			168	44 %	30 %	26 %			
12.4:	Den indvendige rengøring og vedligeholdelse?			356	67 %	25 %	8 %			
12.5:	Den udvendige rengøring og vedligeholdelse?			269	57 %	28 %	14 %			
12.6:	Klimaet ombord? (temperatur, luftfugtighed, træk osv.)			359	69 %	26 %	4 %			
12.7:	Togets generelle standard (herunder pladsforhold, interiørets standard mv.)			358	63 %	26 %	11 %			
12.8:	Trygheden og sikkerheden?			349	82 %	17 %	1 %			
12.9:	Den information, du har fået underveis på din rejse med dette tog?			296	76 %	21 %	4 %			
12.10:	Togets rettidighed/overholdelsen af køreplanen på denne rejse?			347	77 %	16 %	8 %			
12.11:	Rejsetiden for rejesen på dette tog?			352	67 %	24 %	9 %			
12.12:	Togselskabets service på denne rejse?			279	60 %	32 %	9 %			
	<b>GENERELT - HVOR TILFREDS ER DU MED ..</b>									
14.1:	Togenes overholdelse af køreplanen på denne strækning?			332	61 %	25 %	14 %			
14.2:	Antallet af togafgange på denne strækning?			326	56 %	27 %	17 %			
14.3:	At rejse med dette tog/selskab generelt?			341	64 %	24 %	13 %			
14.4:	Forbindelsene til/fra andre kollektive transportmidler på denne strækning?			275	57 %	21 %	22 %			
14.5:	Muligheden for at få svar på spørgsmål og information fra togsselskabet?			269	55 %	27 %	18 %			
18C:	Den information, du har modtaget om forsinkelsen?			34	35 %	48 %	17 %			

\* Ved små baser er der en større usikkerhed ved resultaterne. Les mere i metodeafsnittet.

Forbrugerrådet Tænk Passagerpulsen: National Passagertilfredshedsundersøgelse. Vinter 2016.

## DSB / IC Aarhus-Struer

			VINTER 2016		ÆNDRING % TILFREDS SIDEN?						
			Samlet stikprøve 175	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller meget utilfreds	% utilfreds/ meget utilfreds	% ændring	signifikant ændring	signifikant ændring	signifikant ændring
13:	Hvor tilfreds er du med din rejse med dette tog alt i alt?			171	80 %	12 %	8 %	-	-	-	-
17:	Hvor tilfreds er du med den værdi du får, for det du har betalt for din samlede rejse? <b>PA STATIONEN - HVOR TILFREDS ER DU MED ..</b>			167	47 %	38 %	15 %	-	-	-	-
2A	Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din cykel?			10	95 %	5 %	-	-	-	-	-
2C	Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din krallelt/MC eller bil?			6	100 %	-	-	-	-	-	-
10:	Muligheden for at købe billet/kort til denne rejse?			155	70 %	22 %	8 %	-	-	-	-
11.1:	Den tid du havde, til at skifte til dette tog?			97	77 %	16 %	7 %	-	-	-	-
11.2:	Adgangsforholdene til Perronen, hvorfra du tog dette tog?			170	81 %	16 %	3 %	-	-	-	-
11.3:	Den information, du fik over højtalene?			125	50 %	18 %	32 %	-	-	-	-
11.4:	Den information, du fik via elektroniske skærme og afgangstavler?			155	61 %	19 %	20 %	-	-	-	-
11.5:	Den information, du fik via faste skilt og køreplaner?			132	51 %	29 %	19 %	-	-	-	-
11.6:	Rengøringen og vedligeholdelsen?			158	62 %	23 %	15 %	-	-	-	-
11.7:	Toiletterne på stationen? (fingerer de, er de rene osv.)?			80	21 %	16 %	63 %	-	-	-	-
11.8:	Trygheden og sikkerheden?			158	64 %	24 %	13 %	-	-	-	-
	<b>IDETTE TOG - HVOR TILFREDS ER DU MED ..</b>										
12.1:	Togpersonals service og hjælpsomhed? (far og under rejsen)?			147	79 %	18 %	3 %	-	-	-	-
12.2:	Muligheden for at få en sideplads?			169	87 %	11 %	1 %	-	-	-	-
12.3:	Toiletterne? (fingerer de, er de rene osv.)			74	48 %	46 %	6 %	-	-	-	-
12.4:	Den indvendige rengøring og vedligeholdelse?			172	86 %	11 %	4 %	-	-	-	-
12.5:	Den udvendige rengøring og vedligeholdelse?			133	73 %	18 %	9 %	-	-	-	-
12.6:	Klimaet ombord? (temperatur, luftfugtighed, træk osv.)			172	75 %	21 %	4 %	-	-	-	-
12.7:	Togets generelle standard (herunder pladsforhold, interiørets standard mv.)			170	83 %	9 %	8 %	-	-	-	-
12.8:	Trygheden og sikkerheden?			170	93 %	6 %	1 %	-	-	-	-
12.9:	Den information, du har fået underveis på din rejse med dette tog?			138	77 %	12 %	10 %	-	-	-	-
12.10:	Togets rettidighed/overholdelsen af køreplanen på denne rejse?			163	58 %	22 %	20 %	-	-	-	-
12.11:	Rejsetiden for rejesen på dette tog?			168	64 %	22 %	14 %	-	-	-	-
12.12:	Togselskabets service på denne rejse?			130	69 %	27 %	4 %	-	-	-	-
	<b>GENERELT - HVOR TILFREDS ER DU MED ..</b>										
14.1:	Togenes overhodelse af køreplanen på denne strækning?			150	54 %	20 %	26 %	-	-	-	-
14.2:	Antallet af togafgange på denne strækning?			156	61 %	30 %	9 %	-	-	-	-
14.3:	At rejse med dette tog/selskab generelt?			166	77 %	19 %	5 %	-	-	-	-
14.4:	Forbindelsene til/fra andre kollektive transportmidler på denne strækning?			133	59 %	31 %	10 %	-	-	-	-
14.5:	Muligheden for at få svær på spørgsmål og information fra togsselskabet?			114	66 %	18 %	16 %	-	-	-	-
	<b>HVIS DER ER FORSINKELSER - HVOR TILFREDS ER DU MED ..</b>										
18C:	Den information, du har modtaget om forsinkelsen?			28	47 %	9 %	44 %	-	-	-	-

\* Ved små baser er der en større usikkerhed ved resultaterne. Les mere i metodeafsnittet.

Forbrugerrådet Tønå Passagerpulsen: National Passagertilfredshedsundersøgelse. Vinter 2016.

Kolonner, der viser ændringer i andel tilfredse vil først være aktive i forbindelse med næste rapport.

## DSB IC Fredericia-Aarhus

			VINTER 2016				ÆNDRING % TILFREDS SIDEN?	
			Samlet stikprøve 260	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller utilfreds	% utilfreds/ meget utilfreds	
							% ændring signifikant ændring	% ændring signifikant ændring
13:	Hvor tilfreds er du med din rejse med dette tog alt i alt?			258	79 %	17 %	3 %	
17:	Hvor tilfreds er du med den værdi du får, for det du har betalt for din samlede rejse? <b>PA STATIONEN - HVOR TILFREDS ER DU MED ..</b>			242	49 %	27 %	24 %	
2A	Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din cykel?			16	35 %	42 %	22 %	
2C	Muligheden for at købe billet/kort til denne rejse?			7	62 %	26 %	12 %	
10:	Den tid du havde, til at skifte til dette tog?			219	79 %	14 %	7 %	
11.1:	Adgangsforholdene til Perronen, hvorfra du tog dette tog?			138	64 %	28 %	8 %	
11.2:	Den information, du fik over højtalerne?			248	83 %	16 %	1 %	
11.3:	Den information, du fik via elektroniske skærme og afgangstavler?			166	61 %	25 %	14 %	
11.4:	Den information, du fik via faste skilt og køreplaner?			250	73 %	15 %	12 %	
11.5:	Rengøringen og vedligeholdelsen?			173	62 %	26 %	12 %	
11.6:	Toiletterne på stationen? (fingerer de, er de rene osv.)?			245	57 %	33 %	10 %	
11.7:	Trygheden og sikkerheden?			84	23 %	32 %	45 %	
11.8:	<b>IDETTE TOG - HVOR TILFREDS ER DU MED ..</b>			239	76 %	19 %	5 %	
12.1:	Togpersonals service og hjælpsomhed? (far og under rejsen)?			219	68 %	28 %	3 %	
12.2:	Muligheden for at få en sideplads?			251	80 %	19 %	2 %	
12.3:	Toiletterne? (fingerer de, er de rene osv.)			104	44 %	36 %	19 %	
12.4:	Den indvendige rengøring og vedligeholdelse?			250	71 %	24 %	5 %	
12.5:	Den udvendige rengøring og vedligeholdelse?			175	60 %	29 %	11 %	
12.6:	Klimaet ombord? (temperatur, luftfugtighed, træk osv.)			259	69 %	25 %	5 %	
12.7:	Togets generelle standard (herunder pladsforhold, interiørets standard mv.)			252	76 %	20 %	4 %	
12.8:	Trygheden og sikkerheden?			247	82 %	15 %	2 %	
12.9:	Den information, du har fået underveis på din rejse med dette tog?			208	74 %	17 %	9 %	
12.10:	Togets rettidighed/overholdelsen af køreplanen på denne rejse?			247	74 %	14 %	12 %	
12.11:	Rejselidens for rejesen på dette tog?			251	64 %	23 %	13 %	
12.12:	Togselskabets service på denne rejse?			205	57 %	33 %	10 %	
	<b>GENERELT - HVOR TILFREDS ER DU MED ..</b>							
14.1:	Togenes overholdelse af køreplanen på denne strækning?			226	59 %	31 %	11 %	
14.2:	Antallet af togafgänge på denne strækning?			223	66 %	21 %	12 %	
14.3:	At rejse med dette tog/selskab generelt?			246	62 %	26 %	12 %	
14.4:	Forbindelsene til/fra andre kollektive transportmidler på denne strækning?			196	60 %	30 %	10 %	
14.5:	Muligheden for at få svar på spørgsmål og information fra togsselskabet?			195	59 %	33 %	9 %	
18C:	Den information, du har modtaget om forsinkelsen?			53	46 %	33 %	20 %	

\* Ved små baser er der en større usikkerhed ved resultaterne. Les mere i metodeafsnittet.

Forbrugerrådet Tønå Passagerpulsen: National Passagertilfredshedsundersøgelse. Vinter 2016.

Kolonner, der viser ændringer i andel tilfredse vil først være aktive i forbindelse med næste rapport.

## DSB IC Fredericia-Esbjerg

			VINTER 2016		ÆNDRING % TILFREDS SIDEN?	ÆNDRING % TILFREDS SIDEN?
			Samlet stikprøve 383	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller meget utilfreds
13:	Hvor tilfreds er du med din rejse med dette tog alt i alt?			378	90 %	8 %
17:	Hvor tilfreds er du med den værdi du får, for det du har betalt for din samlede rejse? <b>PA STATIONEN - HVOR TILFREDS ER DU MED ..</b>			359	53 %	31 %
2A	Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din cykel?			36	75 %	11 %
2C	Muligheden for at købe billet/kort til denne rejse?			13	57 %	20 %
10:	Den tid du havde, til at skifte til dette tog?			339	78 %	17 %
11.1:	Adgangsforholdene til Perronen, hvorfra du tog dette tog?			222	74 %	21 %
11.2:	Den information, du fik over højtalerne?			369	82 %	15 %
11.3:	Den information, du fik via elektroniske skærme og afgangstavler?			222	67 %	23 %
11.4:	Den information, du fik via faste skilt og køreplaner?			362	88 %	10 %
11.5:	Rengøringen og vedligeholdelsen?			254	76 %	19 %
11.6:	Toiletterne på stationen? (fingerer de, er de rene osv.)?			355	69 %	25 %
11.7:	Trygheden og sikkerheden?			120	23 %	32 %
11.8:	<b>IDETTE TOG - HVOR TILFREDS ER DU MED ..</b>			342	83 %	13 %
12.1:	Togpersonals service og hjælpsomhed? (far og under rejsen)?			315	83 %	13 %
12.2:	Muligheden for at få en sideplads?			363	91 %	8 %
12.3:	Toiletterne? (fingerer de, er de rene osv.)			162	48 %	36 %
12.4:	Den indvendige rengøring og vedligeholdelse?			374	79 %	16 %
12.5:	Den udvendige rengøring og vedligeholdelse?			279	70 %	23 %
12.6:	Klimaet ombord? (temperatur, luftugtighed, træk osv.)			378	80 %	17 %
12.7:	Togets generelle standard (herunder pladsforhold, interiørets standard mv.)			375	80 %	16 %
12.8:	Trygheden og sikkerheden?			354	88 %	11 %
12.9:	Den information, du har fået underveis på din rejse med dette tog?			320	85 %	11 %
12.10:	Togets rettidighed/overholdelsen af køreplanen på denne rejse?			346	84 %	9 %
12.11:	Rejselidens for rejesen på dette tog?			367	85 %	11 %
12.12:	Togselskabets service på denne rejse?			293	77 %	20 %
	<b>GENERELT - HVOR TILFREDS ER DU MED ..</b>					
14.1:	Togenes overholdelse af køreplanen på denne strækning?			326	66 %	25 %
14.2:	Antallet af togafgange på denne strækning?			335	66 %	22 %
14.3:	At rejse med dette tog/selskab generelt?			363	71 %	23 %
14.4:	Forbindelsene til/fra andre kollektive transportmidler på denne strækning?			279	62 %	29 %
14.5:	Muligheden for at få svar på spørgsmål og information fra togsselskabet? <b>HVIS DER ER FORSINKELSER - HVOR TILFREDS ER DU MED ..</b>			266	62 %	27 %
18C:	Den information, du har modtaget om forsinkelsen?			34	43 %	45 %

\* Ved små baser er der en større usikkerhed ved resultaterne. Les mere i metodeafsnittet.

Forbrugerrådet Tønå Passagerpulsen: National Passagertilfredshedsundersøgelse. Vinter 2016.

Kolonner, der viser ændringer i andel tilfælde vil først være aktive i forbindelse med næste rapport.

## DSB IC Lunderskov-Tinglev

			VINTER 2016		ÆNDRING % TILFREDS SIDEN?	
		Samlet stikprøve 174	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller meget utilfreds	% utilfreds/ meget utilfreds
						% ændring
13:	Hvor tilfreds er du med din rejse med dette tog alt i alt?		168	75 %	21 %	4 %
17:	Hvor tilfreds er du med den værdi du får, for det du har betalt for din samlede rejse? <b>PA STATIONEN - HVOR TILFREDS ER DU MED ..</b>		165	51 %	27 %	22 %
2A	Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din cykel?		15	83 %	17 %	-
2C	Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din krallelift/MC eller bil?		7	94 %	-	6 %
10:	Muligheden for at købe billet/kort til denne rejse?		158	85 %	10 %	5 %
11.1:	Den tid du havde, til at skifte til dette tog?		105	75 %	17 %	8 %
11.2:	Adgangsforholdene til Perronen, hvorfra du tog dette tog?		167	81 %	15 %	4 %
11.3:	Den information, du fik over højtalerne?		125	57 %	27 %	16 %
11.4:	Den information, du fik via elektroniske skærme og afgangstavler?		141	69 %	19 %	12 %
11.5:	Den information, du fik via faste skilt og køreplaner?		122	68 %	22 %	10 %
11.6:	Rengøringen og vedligeholdelsen?		157	56 %	34 %	10 %
11.7:	Toiletterne på stationen? (fingerer de, er de rene osv.)?		63	33 %	24 %	43 %
11.8:	Trygheden og sikkerheden?		150	78 %	18 %	4 %
	<b>IDETTE TOG - HVOR TILFREDS ER DU MED ..</b>					
12.1:	Togpersonals service og hjælpsomhed? (far og under rejsen)?		144	79 %	18 %	3 %
12.2:	Muligheden for at få en sideplads?		171	89 %	10 %	1 %
12.3:	Toiletterne? (fingerer de, er de rene osv.)		83	44 %	27 %	29 %
12.4:	Den indvendige rengøring og vedligeholdelse?		167	65 %	27 %	8 %
12.5:	Den udvendige rengøring og vedligeholdelse?		131	59 %	31 %	10 %
12.6:	Klimaet ombord? (temperatur, luftfugtighed, træk osv.)		171	75 %	21 %	4 %
12.7:	Togets generelle standard (herunder pladsforhold, interiørets standard mv.)		173	67 %	30 %	3 %
12.8:	Trygheden og sikkerheden?		164	83 %	14 %	3 %
12.9:	Den information, du har fået underveis på din rejse med dette tog?		142	77 %	16 %	6 %
12.10:	Togets rettidighed/overholdelsen af køreplanen på denne rejse?		167	73 %	15 %	11 %
12.11:	Rejsetiden for rejesen på dette tog?		169	78 %	20 %	3 %
12.12:	Togselskabets service på denne rejse?		142	64 %	30 %	6 %
	<b>GENERELT - HVOR TILFREDS ER DU MED ..</b>					
14.1:	Togenes overholdelse af køreplanen på denne strækning?		158	63 %	20 %	16 %
14.2:	Antallet af togafgange på denne strækning?		153	50 %	30 %	20 %
14.3:	At rejse med dette tog/selskab generelt?		165	64 %	24 %	12 %
14.4:	Forbindelsene til/fra andre kollektive transportmidler på denne strækning?		124	55 %	26 %	20 %
14.5:	Muligheden for at få svar på spørgsmål og information fra togsselskabet?		126	60 %	26 %	14 %
	<b>HVIS DER ER FORSINKELSER - HVOR TILFREDS ER DU MED ..</b>					
18C:	Den information, du har modtaget om forsinkelsen?		54	49 %	19 %	32 %

\* Ved små baser er der en større usikkerhed ved resultaterne. Les mere i metodeafsnittet.

Forbrugerrådet Tønå Passagerpulsen: National Passagertilfredshedsundersøgelse. Vinter 2016.

Kolonner, der viser ændringer i andel tilfredse vil først være aktive i forbindelse med næste rapport.

## DSB IC Vejle-Struer-Thisted

			VINTER 2016		ÆNDRING % TILFREDS SIDEN?						
			Samlet stikprøve 345	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller meget utilfreds	% utilfreds/ meget utilfreds	% ændring	signifikant ændring	signifikant ændring	signifikant ændring
13:	Hvor tilfreds er du med din rejse med dette tog alt i alt?			338	86 %	13 %	1 %				
17:	Hvor tilfreds er du med den værdi du får, for det du har betalt for din samlede rejse? <b>PA STATIONEN - HVOR TILFREDS ER DU MED ..</b>			307	60 %	30 %	11 %				
2A	Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din cykel?			34	65 %	17 %	18 %				
2C	Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din krallelift/MC eller bil?			13	80 %	20 %	-				
10:	Muligheden for at købe billet/kort til denne rejse?			281	81 %	13 %	6 %				
11.1:	Den tid du havde, til at skifte til dette tog?			194	78 %	18 %	4 %				
11.2:	Adgangsforholdene til Perronen, hvorfra du tog dette tog?			326	88 %	12 %	0 %				
11.3:	Den information, du fik over højtalerne?			226	73 %	23 %	5 %				
11.4:	Den information, du fik via elektroniske skærme og afgangstavler?			295	77 %	12 %	11 %				
11.5:	Den information, du fik via faste skilt og køreplaner?			232	75 %	17 %	8 %				
11.6:	Rengøringen og vedligeholdelsen?			313	66 %	25 %	9 %				
11.7:	Toiletterne på stationen? (fingerer de, er de rene osv.)?			140	26 %	33 %	41 %				
11.8:	Trygheden og sikkerheden?			317	81 %	16 %	3 %				
	<b>IDETTE TOG - HVOR TILFREDS ER DU MED ..</b>										
12.1:	Togpersonals service og hjælpsomhed? (far og under rejsen)?			288	82 %	15 %	2 %				
12.2:	Muligheden for at få en sideplads?			335	87 %	10 %	3 %				
12.3:	Toiletterne? (fingerer de, er de rene osv.)			147	53 %	32 %	15 %				
12.4:	Den indvendige renhørning og vedligeholdelse?			328	77 %	20 %	3 %				
12.5:	Den udvendige renhørning og vedligeholdelse?			265	65 %	29 %	6 %				
12.6:	Klimaet ombord? (temperatur, luftfugtighed, træk osv.)			335	83 %	15 %	2 %				
12.7:	Togets generelle standard (herunder pladsforhold, interiørets standard mv.)			333	82 %	14 %	4 %				
12.8:	Trygheden og sikkerheden?			323	87 %	12 %	1 %				
12.9:	Den information, du har fået underveis på din rejse med dette tog?			278	86 %	12 %	2 %				
12.10:	Togets rettidighed/overholdelsen af køreplanen på denne rejse?			315	82 %	12 %	6 %				
12.11:	Rejsetiden for rejesen på dette tog?			329	84 %	12 %	4 %				
12.12:	Togselskabets service på denne rejse?			265	76 %	18 %	6 %				
	<b>GENERELT - HVOR TILFREDS ER DU MED ..</b>										
14.1:	Togenes overholdelse af køreplanen på denne strækning?			296	67 %	21 %	12 %				
14.2:	Antallet af togafgange på denne strækning?			288	63 %	20 %	16 %				
14.3:	At rejse med dette tog/selskab generelt?			316	70 %	24 %	6 %				
14.4:	Forbindelsene til/fra andre kollektive transportmidler på denne strækning?			248	67 %	24 %	9 %				
14.5:	Muligheden for at få svær på spørgsmål og information fra togsselskabet?			238	66 %	27 %	7 %				
	<b>HVIS DER ER FORSINKELSER - HVOR TILFREDS ER DU MED ..</b>										
18C:	Den information, du har modtaget om forsinkelsen?			43	48 %	27 %	24 %				

\* Ved små baser er der en større usikkerhed ved resultaterne. Les mere i metodeafsnittet.

Forbrugerrådet Tønå Passagerpulsen: National Passagertilfredshedsundersøgelse. Vinter 2016.

## DSB Regional Helsingør-Nivå-København

			VINTER 2016	% TILFREDS SIDEN?	ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN?					
			Samlet stikprøve 382	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller meget utilfreds	% utilfreds/ meget utilfreds	% ændring	signifikant ændring	signifikant ændring
13:	Hvor tilfreds er du med din rejse med dette tog alt i alt?			375	70 %	20 %	9 %			
17:	Hvor tilfreds er du med den værdi du får, for det du har betalt for din samlede rejse? <b>PA STATIONEN - HVOR TILFREDS ER DU MED ..</b>			363	46 %	24 %	29 %			
2A	Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din cykel?			51	46 %	23 %	30 %			
2C	Muligheden for at købe billet/kort til denne rejse?			15	84 %	12 %	4 %			
10:	Den tid du havde, til at skifte til dette tog?			312	76 %	15 %	9 %			
11.1:	Adgangsforholdene til Perronen, hvorfra du tog dette tog?			258	79 %	14 %	7 %			
11.2:	Den information, du fik over højtalerne?			374	78 %	17 %	4 %			
11.3:	Den information, du fik via elektroniske skærme og afgangstavler?			220	51 %	31 %	18 %			
11.4:	Den information, du fik via faste skilt og køreplaner?			360	71 %	22 %	7 %			
11.5:	Rengøringen og vedligeholdelsen?			226	66 %	22 %	13 %			
11.6:	Toiletterne på stationen? (fingerer de, er de rene osv.)?			351	57 %	26 %	17 %			
11.7:	Trygheden og sikkerheden?			87	28 %	28 %	44 %			
11.8:	<b>IDETTE TOG - HVOR TILFREDS ER DU MED ..</b>			349	78 %	16 %	6 %			
12.1:	Togpersonals service og hjælpsomhed? (far og under rejsen)?			260	78 %	14 %	8 %			
12.2:	Muligheden for at få en sideplads?			377	74 %	9 %	16 %			
12.3:	Toiletterne? (fingerer de, er de rene osv.)			107	33 %	34 %	32 %			
12.4:	Den indvendige rengøring og vedligeholdelse?			369	55 %	30 %	15 %			
12.5:	Den udvendige rengøring og vedligeholdelse?			283	51 %	32 %	17 %			
12.6:	Klimaet ombord? (temperatur, luftfugtighed, træk osv.)			379	68 %	21 %	10 %			
12.7:	Togets generelle standard (herunder pladsforhold, interiørets standard mv.)			375	62 %	27 %	11 %			
12.8:	Trygheden og sikkerheden?			363	80 %	15 %	4 %			
12.9:	Den information, du har fået underveis på din rejse med dette tog?			294	75 %	17 %	9 %			
12.10:	Togets rettidighed/overholdelsen af køreplanen på denne rejse?			367	68 %	18 %	14 %			
12.11:	Rejsetiden for rejesen på dette tog?			370	75 %	17 %	8 %			
12.12:	Togselskabets service på denne rejse?			244	63 %	24 %	13 %			
	<b>GENERELT - HVOR TILFREDS ER DU MED ..</b>									
14.1:	Togenes overholdelse af køreplanen på denne strækning?			351	32 %	36 %	32 %			
14.2:	Antallet af togafgange på denne strækning?			355	62 %	22 %	15 %			
14.3:	At rejse med dette tog/selskab generelt?			359	54 %	31 %	15 %			
14.4:	Forbindelsene til/fra andre kollektive transportmidler på denne strækning?			320	64 %	26 %	10 %			
14.5:	Muligheden for at få svar på spørgsmål og information fra togsselskabet?			238	43 %	33 %	25 %			
18C:	Den information, du har modtaget om forsinkelsen?			90	34 %	28 %	38 %			

\* Ved små baser er der en større usikkerhed ved resultaterne. Les mere i metodeafsnittet.

Forbrugerrådet Tønå Passagerpulsen: National Passagertilfredshedsundersøgelse. Vinter 2016.

Kolonner, der viser ændringer i andel tilfredse vil først være aktive forbundelse med næste rapport.

## DSB Regional København-Roskilde

			VINTER 2016		ÆNDRING % TILFREDS SIDEN?	ÆNDRING % TILFREDS SIDEN?
			Samlet stikprøve 343	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller meget utilfreds
					% ændring	% ændring
13:	Hvor tilfreds er du med din rejse med dette tog alt i alt?		332	84 %	12 %	4 %
17:	Hvor tilfreds er du med den værdi du får, for det du har betalt for din samlede rejse? <b>PA STATIONEN - HVOR TILFREDS ER DU MED ..</b>		307	40 %	34 %	26 %
2A	Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din cykel?		27	23 %	25 %	52 %
2C	Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din krallelift/MC eller bil?		4	-	22 %	78 %
10:	Muligheden for at købe billet/kort til denne rejse?		286	73 %	19 %	9 %
11.1:	Den tid du havde, til at skifte til dette tog?		211	71 %	22 %	7 %
11.2:	Adgangsforholdene til Perronen, hvorfra du tog dette tog?		340	74 %	21 %	5 %
11.3:	Den information, du fik over højtalerne?		193	53 %	36 %	11 %
11.4:	Den information, du fik via elektroniske skærme og afgangstavler?		333	82 %	15 %	4 %
11.5:	Den information, du fik via faste skilt og køreplaner?		207	66 %	26 %	7 %
11.6:	Rengøringen og vedligeholdelsen?		329	53 %	33 %	14 %
11.7:	Toiletterne på stationen? (fingerer de, er de rene osv.)?		112	28 %	20 %	52 %
11.8:	Trygheden og sikkerheden?		321	71 %	23 %	5 %
	<b>IDETTE TOG - HVOR TILFREDS ER DU MED ..</b>					
12.1:	Togpersonals service og hjælpsomhed? (far og under rejsen)?		249	79 %	20 %	2 %
12.2:	Muligheden for at få en sideplads?		343	78 %	11 %	11 %
12.3:	Toiletterne? (fingerer de, er de rene osv.)		110	36 %	37 %	26 %
12.4:	Den indvendige rengøring og vedligeholdelse?		335	70 %	24 %	6 %
12.5:	Den udvendige rengøring og vedligeholdelse?		240	49 %	36 %	15 %
12.6:	Klimaet ombord? (temperatur, luftfugtighed, træk osv.)		342	75 %	17 %	8 %
12.7:	Togets generelle standard (herunder pladsforhold, interiørets standard mv.)		340	73 %	20 %	7 %
12.8:	Trygheden og sikkerheden?		321	84 %	16 %	0 %
12.9:	Den information, du har fået underveis på din rejse med dette tog?		266	78 %	15 %	7 %
12.10:	Togets rettidighed/overholdelsen af køreplanen på denne rejse?		327	85 %	10 %	5 %
12.11:	Rejselidens for rejsen på dette tog?		328	81 %	13 %	7 %
12.12:	Togselskabets service på denne rejse?		237	72 %	22 %	6 %
	<b>GENERELT - HVOR TILFREDS ER DU MED ..</b>					
14.1:	Togenes overholdelse af køreplanen på denne strækning?		333	53 %	28 %	19 %
14.2:	Antallet af togafgange på denne strækning?		330	49 %	26 %	25 %
14.3:	At rejse med dette tog/selskab generelt?		327	62 %	25 %	13 %
14.4:	Forbindelsene til/fra andre kollektive transportmidler på denne strækning?		280	63 %	21 %	16 %
14.5:	Muligheden for at få svar på spørgsmål og information fra togsselskabet?		235	49 %	33 %	18 %
	<b>HVIS DER ER FORSINKELSER - HVOR TILFREDS ER DU MED ..</b>					
18C:	Den information, du har modtaget om forsinkelsen?		32	33 %	31 %	37 %

\* Ved små baser er der en større usikkerhed ved resultaterne. Les mere i metodeafsnittet.

Forbrugerrådet Tønå Passagerpulsen: National Passagertilfredshedsundersøgelse. Vinter 2016.

Kolonner, der viser ændringer i andel tilfredse vil først være aktive i forbindelse med næste rapport.

## DSB Regional Roskilde-Holbæk-Kalundborg

			VINTER 2016		ÆNDRING % TILFREDS SIDEN?	ÆNDRING 1 % TILFREDS SIDEN?
			Samlet stikprøve 95	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller % utilfreds/ meget utilfreds
					% ændring	% ændring
13:	Hvor tilfreds er du med din rejse med dette tog alt i alt?			95	85 %	2 %
17:	Hvor tilfreds er du med den værdi du får, for det du har betalt for din samlede rejse? <b>PA STATIONEN - HVOR TILFREDS ER DU MED ..</b>			83	44 %	22 %
2A	Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din cykel?			14	82 %	8 %
2C	Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din krallelift/MC eller bil?			9	27 %	41 %
10:	Muligheden for at købe billet/kort til denne rejse?			82	68 %	17 %
11.1:	Den tid du havde, til at skifte til dette tog?			48	67 %	23 %
11.2:	Adgangsforholdene til Perronen, hvorfra du tog dette tog?			93	82 %	16 %
11.3:	Den information, du fik over højtalerne?			51	55 %	36 %
11.4:	Den information, du fik via elektroniske skærme og afgangstavler?			87	82 %	16 %
11.5:	Den information, du fik via faste skilt og køreplaner?			71	52 %	29 %
11.6:	Rengøringen og vedligeholdelsen?			89	50 %	40 %
11.7:	Toiletterne på stationen? (fingerer de, er de rene osv.)?			31	6 %	31 %
11.8:	Trygheden og sikkerheden?			89	62 %	29 %
	<b>1 DETTE TOG - HVOR TILFREDS ER DU MED ..</b>					
12.1:	Togpersonals service og hjælpsomhed? (far og under rejsen)?			80	89 %	9 %
12.2:	Muligheden for at få en sideplads?			95	88 %	7 %
12.3:	Toiletterne? (fingerer de, er de rene osv.)			35	41 %	56 %
12.4:	Den indvendige rengøring og vedligeholdelse?			93	73 %	21 %
12.5:	Den udvendige rengøring og vedligeholdelse?			73	49 %	38 %
12.6:	Klimaet ombord? (temperatur, luftugtighed, træk osv.)			94	77 %	18 %
12.7:	Togets generelle standard (herunder pladsforhold, interiørets standard mv.)			92	78 %	19 %
12.8:	Trygheden og sikkerheden?			88	87 %	13 %
12.9:	Den information, du har fået underveis på din rejse med dette tog?			80	81 %	15 %
12.10:	Togets rettidighed/overholdelsen af køreplanen på denne rejse?			92	88 %	4 %
12.11:	Rejselidens for rejesen på dette tog?			89	80 %	10 %
12.12:	Togselskabets service på denne rejse?			69	79 %	15 %
	<b>GENERELT - HVOR TILFREDS ER DU MED ..</b>					
14.1:	Togenes overholdelse af køreplanen på denne strækning?			90	62 %	26 %
14.2:	Antallet af togafgange på denne strækning?			87	42 %	29 %
14.3:	At rejse med dette tog/selskab generelt?			89	62 %	29 %
14.4:	Forbindelsene til/fra andre kollektive transportmidler på denne strækning?			74	59 %	31 %
14.5:	Muligheden for at få svar på spørgsmål og information fra togsselskabet?			72	56 %	33 %
	<b>HVIS DER ER FORSINKELSER - HVOR TILFREDS ER DU MED ..</b>					
18C:	Den information, du har modtaget om forsinkelsen?			12	14 %	27 %
						58 %

\* Ved små baser er der en større usikkerhed ved resultaterne. Les mere i metodeafsnittet.

Forbrugerrådet Tønå Passagerpulsen: National Passagertilfredshedsundersøgelse. Vinter 2016.

Kolonner, der viser ændringer i andel tilfredse vil først være aktive i forbindelse med næste rapport.

## DSB Regional Roskilde-Køge-Næstved

			VINTER 2016		ÆNDRING % TILFREDS SIDEN?	ÆNDRING 1 % TILFREDS SIDEN?				
			Samlet stikprøve 410	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller meget utilfreds	% utilfreds/ meget utilfreds	% ændring	signifikant ændring	signifikant ændring
13:	Hvor tilfreds er du med din rejse med dette tog alt i alt?			398	68 %	27 %	5 %			
17:	Hvor tilfreds er du med den værdi du får, for det du har betalt for din samlede rejse? <b>PA STATIONEN - HVOR TILFREDS ER DU MED ..</b>			369	47 %	33 %	20 %			
2A	Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din cykel?			36	51 %	30 %	19 %			
2C	Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din krallelift/MC eller bil?			2	100 %	-	-			
10:	Muligheden for at købe billet/kort til denne rejse?			328	65 %	26 %	9 %			
11.1:	Den tid du havde, til at skifte til dette tog?			286	65 %	27 %	8 %			
11.2:	Adgangsforholdene til Perronen, hvorfra du tog dette tog?			390	69 %	24 %	7 %			
11.3:	Den information, du fik over højtalerne?			261	50 %	28 %	23 %			
11.4:	Den information, du fik via elektroniske skærme og afgangstavler?			358	69 %	18 %	13 %			
11.5:	Den information, du fik via faste skilt og køreplaner?			295	55 %	27 %	19 %			
11.6:	Rengøringen og vedligeholdelsen?			381	42 %	37 %	22 %			
11.7:	Toiletterne på stationen? (fingerer de, er de rene osv.)?			195	17 %	15 %	68 %			
11.8:	Trygheden og sikkerheden?			363	67 %	24 %	9 %			
	<b>IDETTE TOG - HVOR TILFREDS ER DU MED ..</b>									
12.1:	Togpersonals service og hjælpsomhed? (far og under rejsen)?			363	77 %	20 %	3 %			
12.2:	Muligheden for at få en sideplads?			406	83 %	12 %	5 %			
12.3:	Toiletterne? (fingerer de, er de rene osv.)			233	39 %	28 %	33 %			
12.4:	Den indvendige rengøring og vedligeholdelse?			395	53 %	28 %	19 %			
12.5:	Den udvendige rengøring og vedligeholdelse?			353	34 %	37 %	29 %			
12.6:	Klimaet ombord? (temperatur, luftfugtighed, træk osv.)			400	51 %	34 %	15 %			
12.7:	Togets generelle standard (herunder pladsforhold, interiørets standard mv.)			397	47 %	30 %	24 %			
12.8:	Trygheden og sikkerheden?			384	69 %	28 %	4 %			
12.9:	Den information, du har fået underveis på din rejse med dette tog?			323	59 %	31 %	10 %			
12.10:	Togets rettidighed/overholdelsen af køreplanen på denne rejse?			397	76 %	16 %	8 %			
12.11:	Rejseliden for rejserne på dette tog?			400	69 %	24 %	7 %			
12.12:	Togselskabets service på denne rejse?			330	65 %	28 %	7 %			
	<b>GENERELT - HVOR TILFREDS ER DU MED ..</b>									
14.1:	Togenes overholdelse af køreplanen på denne strækning?			375	54 %	28 %	18 %			
14.2:	Antallet af togafgange på denne strækning?			375	40 %	32 %	28 %			
14.3:	At rejse med dette tog/selskab generelt?			377	57 %	33 %	10 %			
14.4:	Forbindelsene til/fra andre kollektive transportmidler på denne strækning?			339	49 %	35 %	16 %			
14.5:	Muligheden for at få svar på spørgsmål og information fra togsselskabet?			292	51 %	30 %	19 %			
	<b>HVIS DER ER FORSINKELSER - HVOR TILFREDS ER DU MED ..</b>									
18C:	Den information, du har modtaget om forsinkelsen?			49	27 %	31 %	43 %			

\* Ved små baser er der en større usikkerhed ved resultaterne. Les mere i metodeafsnittet.

Forbrugerrådet Tønå Passagerpulsen: National Passagerfredsundersøgelse. Vinter 2016.

## DSB Regional Roskilde-Nykøbing F

			VINTER 2016		ÆNDRING % TILFREDS SIDEN?	ÆNDRING 1 % TILFREDS SIDEN?
			Samlet stikprøve 344	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller meget utilfreds
13:	Hvor tilfreds er du med din rejse med dette tog alt i alt?		338	74 %	21 %	5 %
17:	Hvor tilfreds er du med den værdi du får, for det du har betalt for din samlede rejse? <b>PA STATIONEN - HVOR TILFREDS ER DU MED ..</b>		323	50 %	28 %	22 %
2A	Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din cykel?		40	75 %	14 %	11 %
2C	Muligheden for at købe billet/kort til denne rejse?		23	78 %	6 %	16 %
10:	Den tid du havde, til at skifte til dette tog?		277	79 %	18 %	2 %
11.1:	Adgangsforholdene til Perronen, hvorfra du tog dette tog?		211	72 %	17 %	11 %
11.2:	Den information, du fik over højtalerne?		332	73 %	23 %	4 %
11.3:	Den information, du fik via elektroniske skærme og afgangstavler?		200	53 %	28 %	19 %
11.4:	Den information, du fik via faste skilt og køreplaner?		316	80 %	15 %	5 %
11.5:	Rengøringen og vedligeholdelsen?		219	65 %	26 %	9 %
11.6:	Toiletterne på stationen? (fingerer de, er de rene osv.)?		323	49 %	31 %	20 %
11.7:	Trygheden og sikkerheden?		125	16 %	17 %	67 %
11.8:	<b>IDETTE TOG - HVOR TILFREDS ER DU MED ..</b>		300	68 %	22 %	10 %
12.1:	Togpersonals service og hjælpsomhed? (far og under rejsen)?		278	75 %	18 %	8 %
12.2:	Muligheden for at få en sideplads?		343	82 %	13 %	5 %
12.3:	Toiletterne? (fingerer de, er de rene osv.)		145	42 %	35 %	23 %
12.4:	Den indvendige rengøring og vedligeholdelse?		337	63 %	26 %	11 %
12.5:	Den udvendige rengøring og vedligeholdelse?		248	51 %	34 %	15 %
12.6:	Klimaet ombord? (temperatur, luftfugtighed, træk osv.)		338	67 %	21 %	13 %
12.7:	Togets generelle standard (herunder pladsforhold, interiørets standard mv.)		340	66 %	24 %	10 %
12.8:	Trygheden og sikkerheden?		313	77 %	18 %	5 %
12.9:	Den information, du har fået underveis på din rejse med dette tog?		247	77 %	17 %	6 %
12.10:	Togets rettidighed/overholdelsen af køreplanen på denne rejse?		320	80 %	13 %	7 %
12.11:	Rejselidens for rejesen på dette tog?		334	70 %	19 %	11 %
12.12:	Togselskabets service på denne rejse?		246	61 %	29 %	10 %
	<b>GENERELT - HVOR TILFREDS ER DU MED ..</b>					
14.1:	Togenes overholdelse af køreplanen på denne strækning?		306	58 %	27 %	15 %
14.2:	Antallet af togafgange på denne strækning?		308	42 %	28 %	31 %
14.3:	At rejse med dette tog/selskab generelt?		323	62 %	25 %	13 %
14.4:	Forbindelsene til/fra andre kollektive transportmidler på denne strækning?		263	54 %	27 %	19 %
14.5:	Muligheden for at få svar på spørgsmål og information fra togsselskabet?		227	54 %	33 %	12 %
18C:	Den information, du har modtaget om forsinkelsen?		44	26 %	46 %	28 %

\* Ved små baser er der en større usikkerhed ved resultaterne. Les mere i metodeafsnittet.

Forbrugerrådet Tønå Passagerpulsen: National Passagertilfredshedsundersøgelse. Vinter 2016.

## DSB Regional Odense-Middelfart-Fredericia

			VINTER 2016		ÆNDRING % TILFREDS SIDEN?						
			Samlet stikprøve 226	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller meget utilfreds	% utilfreds/ meget utilfreds	% ændring	signifikant ændring	signifikant ændring	signifikant ændring
13:	Hvor tilfreds er du med din rejse med dette tog alt i alt?			219	66 %	25 %	9 %				
17:	Hvor tilfreds er du med den værdi du får, for det du har betalt for din samlede rejse? <b>PA STATIONEN - HVOR TILFREDS ER DU MED ..</b>			198	45 %	29 %	26 %				
2A	Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din cykel?			21	34 %	47 %	18 %				
2C	Muligheden for at købe billet/kort til denne rejse?			8	39 %	42 %	19 %				
10:	Den tid du havde, til at skifte til dette tog?			197	79 %	16 %	5 %				
11.1:	Adgangsforholdene til Perronen, hvorfra du tog dette tog?			131	63 %	28 %	9 %				
11.2:	Den information, du fik over højtalerne?			218	77 %	19 %	4 %				
11.3:	Den information, du fik via elektroniske skærme og afgangstavler?			156	42 %	36 %	21 %				
11.4:	Den information, du fik via faste skilt og køreplaner?			194	66 %	15 %	19 %				
11.5:	Rengøringen og vedligeholdelsen?			177	59 %	24 %	18 %				
11.6:	Toiletterne på stationen? (fingerer de, er de rene osv.)?			210	47 %	39 %	14 %				
11.7:	Trygheden og sikkerheden?			97	17 %	30 %	54 %				
11.8:	<b>IDETTE TOG - HVOR TILFREDS ER DU MED ..</b>			201	68 %	24 %	8 %				
12.1:	Togpersonals service og hjælpsomhed? (far og under rejsen)?			133	45 %	37 %	17 %				
12.2:	Muligheden for at få en sideplads?			221	90 %	6 %	4 %				
12.3:	Toiletterne? (fingerer de, er de rene osv.)			104	39 %	32 %	29 %				
12.4:	Den indvendige rengøring og vedligeholdelse?			219	59 %	28 %	13 %				
12.5:	Den udvendige rengøring og vedligeholdelse?			180	42 %	39 %	19 %				
12.6:	Klimaet ombord? (temperatur, luftfugtighed, træk osv.)			221	68 %	25 %	7 %				
12.7:	Togets generelle standard (herunder pladsforhold, interiørets standard mv.)			216	69 %	23 %	8 %				
12.8:	Trygheden og sikkerheden?			212	70 %	24 %	5 %				
12.9:	Den information, du har fået underveis på din rejse med dette tog?			176	61 %	25 %	14 %				
12.10:	Togets rettidighed/overholdelsen af køreplanen på denne rejse?			207	57 %	25 %	18 %				
12.11:	Rejsetiden for rejesen på dette tog?			214	72 %	18 %	10 %				
12.12:	Togselskabets service på denne rejse?			147	49 %	33 %	18 %				
	<b>GENERELT - HVOR TILFREDS ER DU MED ..</b>										
14.1:	Togenes overholdelse af køreplanen på denne strækning?			196	37 %	36 %	26 %				
14.2:	Antallet af togafgange på denne strækning?			195	34 %	31 %	35 %				
14.3:	At rejse med dette tog/selskab generelt?			200	50 %	35 %	15 %				
14.4:	Forbindelsene til/fra andre kollektive transportmidler på denne strækning?			156	43 %	37 %	20 %				
14.5:	Muligheden for at få svar på spørgsmål og information fra togsselskabet?			160	32 %	42 %	27 %				
18C:	Den information, du har modtaget om forsinkelsen?			54	23 %	38 %	40 %				

\* Ved små baser er der en større usikkerhed ved resultaterne. Les mere i metodeafsnittet.

Forbrugerrådet Tønå Passagerpulsen: National Passagertilfredshedsundersøgelse. Vinter 2016.

Kolonner, der viser ændringer i andel tilfredse vil først være aktive i forbindelse med næste rapport.

## DSB Regional Odense-Svendborg

			VINTER 2016		ÆNDRING % TILFREDS SIDEN?				
			Samlet stikprøve 264	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller utilfreds/ meget utilfreds	% ændring	signifikant ændring	signifikant ændring
13:	Hvor tilfreds er du med din rejse med dette tog alt i alt?			261	56 %	34 %	10 %		
17:	Hvor tilfreds er du med den værdi du får, for det du har betalt for din samlede rejse? <b>PA STATIONEN - HVOR TILFREDS ER DU MED ..</b>			248	34 %	39 %	27 %		
2A	Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din cykel?			54	53 %	20 %	27 %		
2C	Muligheden for at købe billet/kort til denne rejse?			9	64 %	17 %	19 %		
10:	Den tid du havde, til at skifte til dette tog?			233	73 %	20 %	8 %		
11.1:	Adgangsforholdene til Perronen, hvorfra du tog dette tog?			148	64 %	22 %	14 %		
11.2:	Den information, du fik over højtalerne?			256	82 %	14 %	4 %		
11.3:	Den information, du fik via elektroniske skærme og afgangstavler?			153	46 %	30 %	24 %		
11.4:	Den information, du fik via faste skilt og køreplaner?			238	74 %	22 %	5 %		
11.5:	Rengøringen og vedligeholdelsen?			178	57 %	27 %	16 %		
11.6:	Toiletterne på stationen? (fungerer de, er de rene osv.)?			250	47 %	33 %	19 %		
11.7:	Trygheden og sikkerheden?			105	16 %	24 %	60 %		
11.8:	<b>IDETTE TOG - HVOR TILFREDS ER DU MED ..</b>			242	71 %	25 %	5 %		
12.1:	Togpersonals service og hjælpsomhed? (far og under rejsen)?			142	43 %	38 %	19 %		
12.2:	Muligheden for at få en sideplads?			262	76 %	11 %	14 %		
12.3:	Toiletterne? (fungerer de, er de rene osv.)			115	21 %	33 %	46 %		
12.4:	Den indvendige rengøring og vedligeholdelse?			258	41 %	37 %	22 %		
12.5:	Den udvendige rengøring og vedligeholdelse?			220	30 %	41 %	28 %		
12.6:	Klimaet ombord? (temperatur, luftfugtighed, træk osv.)			262	56 %	30 %	15 %		
12.7:	Togets generelle standard (herunder pladsforhold, interiørets standard mv.)			260	54 %	30 %	16 %		
12.8:	Trygheden og sikkerheden?			246	69 %	25 %	6 %		
12.9:	Den information, du har fået underveis på din rejse med dette tog?			205	66 %	25 %	9 %		
12.10:	Togets rettidighed/overholdelsen af køreplanen på denne rejse?			247	62 %	16 %	22 %		
12.11:	Rejselidens for rejesen på dette tog?			257	61 %	25 %	14 %		
12.12:	Togselskabets service på denne rejse?			153	41 %	36 %	23 %		
	<b>GENERELT - HVOR TILFREDS ER DU MED ..</b>								
14.1:	Togenes overholdelse af køreplanen på denne strækning?			245	26 %	31 %	43 %		
14.2:	Antallet af togafgange på denne strækning?			251	50 %	29 %	21 %		
14.3:	At rejse med dette tog/selskab generelt?			254	38 %	39 %	23 %		
14.4:	Forbindelsene til/fra andre kollektive transportmidler på denne strækning?			194	42 %	31 %	27 %		
14.5:	Muligheden for at få svar på spørgsmål og information fra togsselskabet?			182	27 %	33 %	40 %		
18C:	Den information, du har modtaget om forsinkelsen?			51	16 %	21 %	64 %		

\* Ved små baser er der en større usikkerhed ved resultaterne. Les mere i metodeafsnittet.

Forbrugerrådet Tønå Passagerpulsen: National Passagertilfredshedsundersøgelse. Vinter 2016.

Kolonner, der viser ændringer i andel tilfredse vil først være aktive i forbindelse med næste rapport.

## DSB Regional Aarhus-Grenaa

			VINTER 2016		ÆNDRING % TILFREDS SIDEN?	ÆNDRING % TILFREDS SIDEN?
			Samlet stikprøve 213	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller meget utilfreds
					% ændring	% ændring
13:	Hvor tilfreds er du med din rejse med dette tog alt i alt?			210	72 %	3 %
17:	Hvor tilfreds er du med den værdi du får, for det du har betalt for din samlede rejse? <b>PA STATIONEN - HVOR TILFREDS ER DU MED ..</b>		196	43 %	34 %	23 %
2A	Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din cykel?		24	63 %	21 %	17 %
2C	Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din krallelift/MC eller bil?		3	16 %	-	84 %
10:	Muligheden for at købe billet/kort til denne rejse?		179	54 %	30 %	16 %
11.1:	Den tid du havde, til at skifte til dette tog?		113	65 %	25 %	9 %
11.2:	Adgangsforholdene til Perronen, hvorfra du tog dette tog?		205	77 %	21 %	2 %
11.3:	Den information, du fik over højtalerne?		126	46 %	35 %	19 %
11.4:	Den information, du fik via elektroniske skærme og afgangstavler?		143	60 %	25 %	15 %
11.5:	Den information, du fik via faste skilt og køreplaner?		156	60 %	30 %	10 %
11.6:	Rengøringen og vedligeholdelsen?		201	53 %	28 %	19 %
11.7:	Toiletterne på stationen? (fingerer de, er de rene osv.)?		80	17 %	25 %	58 %
11.8:	Trygheden og sikkerheden?		199	70 %	27 %	4 %
	<b>IDETTE TOG - HVOR TILFREDS ER DU MED ..</b>					
12.1:	Togpersonals service og hjælpsomhed? (far og under rejsen)?		132	59 %	28 %	13 %
12.2:	Muligheden for at få en sideplads?		212	73 %	14 %	14 %
12.3:	Toiletterne? (fingerer de, er de rene osv.)		108	30 %	33 %	37 %
12.4:	Den indvendige rengøring og vedligeholdelse?		205	52 %	29 %	18 %
12.5:	Den udvendige rengøring og vedligeholdelse?		181	38 %	34 %	27 %
12.6:	Klimaet ombord? (temperatur, luftugtighed, træk osv.)		210	58 %	29 %	12 %
12.7:	Togets generelle standard (herunder pladsforhold, interiørets standard mv.)		208	54 %	36 %	10 %
12.8:	Trygheden og sikkerheden?		202	76 %	23 %	1 %
12.9:	Den information, du har fået underveis på din rejse med dette tog?		165	69 %	22 %	9 %
12.10:	Togets rettidighed/overholdelsen af køreplanen på denne rejse?		204	76 %	18 %	6 %
12.11:	Rejselidens for rejsen på dette tog?		205	70 %	20 %	10 %
12.12:	Togselskabets service på denne rejse?		134	50 %	32 %	17 %
	<b>GENERELT - HVOR TILFREDS ER DU MED ..</b>					
14.1:	Togenes overholdelse af køreplanen på denne strækning?		205	53 %	31 %	15 %
14.2:	Antallet af togafgange på denne strækning?		201	33 %	39 %	28 %
14.3:	At rejse med dette tog/selskab generelt?		203	59 %	32 %	9 %
14.4:	Forbindelsene til/fra andre kollektive transportmidler på denne strækning?		168	51 %	33 %	17 %
14.5:	Muligheden for at få svar på spørgsmål og information fra togsselskabet?		149	33 %	39 %	28 %
	<b>HVIS DER ER FORSINKELSER - HVOR TILFREDS ER DU MED ..</b>					
18C:	Den information, du har modtaget om forsinkelsen?		20	43 %	21 %	36 %

\* Ved små baser er der en større usikkerhed ved resultaterne. Les mere i metodeafsnittet.

Forbrugerrådet Tønå Passagerpulsen: National Passagertilfredshedsundersøgelse. Vinter 2016.

Kolonner, der viser ændringer i andel tilfælde vil først være aktive i forbindelse med næste rapport.

## DSB Regional Aarhus-Odder

			VINTER 2016	% TILFREDS SIDEN?	ÆNDRING % TILFREDS SIDEN?	
		Samlet stikprøve	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller meget utilfreds	% ændring signifikant ændring
13:	Hvor tilfreds er du med din rejse med dette tog alt i alt?		129	127	83 %	4 %
17:	Hvor tilfreds er du med den værdi du får, for det du har betalt for din samlede rejse? <b>PA STATIONEN - HVOR TILFREDS ER DU MED ..</b>		126	54 %	34 %	12 %
2A	Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din cykel?		21	62 %	33 %	5 %
2C	Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din krallelift/MC eller bil?		4	75 %	-	25 %
10:	Muligheden for at købe billet/kort til denne rejse?		113	64 %	22 %	14 %
11.1:	Den tid du havde, til at skifte til dette tog?		46	76 %	17 %	7 %
11.2:	Adgangsforholdene til Perronen, hvorfra du tog dette tog?		126	89 %	9 %	2 %
11.3:	Den information, du fik over højtalerne?		63	35 %	25 %	40 %
11.4:	Den information, du fik via elektroniske skærme og afgangstavler?		69	46 %	22 %	32 %
11.5:	Den information, du fik via faste skilt og køreplaner?		95	67 %	22 %	11 %
11.6:	Rengøringen og vedligeholdelsen?		119	65 %	30 %	5 %
11.7:	Toiletterne på stationen? (fingerer de, er de rene osv.)?		36	28 %	25 %	47 %
11.8:	Trygheden og sikkerheden?		117	74 %	24 %	3 %
	<b>IDETTE TOG - HVOR TILFREDS ER DU MED ..</b>					
12.1:	Togpersonals service og hjælpsomhed? (for og under rejsen)?		97	90 %	10 %	-
12.2:	Muligheden for at få en sideplads?		129	88 %	10 %	2 %
12.3:	Toiletterne? (fingerer de, er de rene osv.)		59	61 %	25 %	14 %
12.4:	Den indvendige renhørning og vedligeholdelse?		124	70 %	25 %	5 %
12.5:	Den udvendige renhørning og vedligeholdelse?		102	47 %	38 %	15 %
12.6:	Klimaet ombord? (temperatur, luftfugtighed, træk osv.)		128	68 %	23 %	9 %
12.7:	Togets generelle standard (herunder pladsforhold, interiørets standard mv.)		127	75 %	22 %	3 %
12.8:	Trygheden og sikkerheden?		124	85 %	15 %	-
12.9:	Den information, du har fået underveis på din rejse med dette tog?		107	79 %	19 %	3 %
12.10:	Togets rettidighed/overholdelsen af køreplanen på denne rejse?		123	76 %	14 %	10 %
12.11:	Rejsesiden for rejesen på dette tog?		127	72 %	17 %	11 %
12.12:	Togselskabets service på denne rejse?		82	67 %	24 %	9 %
	<b>GENERELT - HVOR TILFREDS ER DU MED ..</b>					
14.1:	Togenes overholdelse af køreplanen på denne strækning?		127	54 %	24 %	21 %
14.2:	Antallet af togafgange på denne strækning?		128	47 %	34 %	19 %
14.3:	At rejse med dette tog/selskab generelt?		125	66 %	26 %	8 %
14.4:	Forbindelsene til/fra andre kollektive transportmidler på denne strækning?		97	62 %	29 %	9 %
14.5:	Muligheden for at få svar på spørgsmål og information fra togsselskabet?		94	43 %	46 %	12 %
	<b>HVIS DER ER FORSINKELSER - HVOR TILFREDS ER DU MED ..</b>					
18C:	Den information, du har modtaget om forsinkelsen?		20	20 %	30 %	50 %

\* Ved små baser er der en større usikkerhed ved resultaterne. Les mere i metodeafsnittet.

Forbrugerrådet Tønå Passagerpulsen: National Passagertilfredshedsundersøgelse. Vinter 2016.

Kolonner, der viser ændringer i andel tilfredse vil først være aktive i forbindelse med næste rapport.

## DSB Regional Fredericia-Struer

			VINTER 2016	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller ikke tilfreds	% utilfreds/ meget utilfreds	% ændring	signifikant ændring	% ændring	signifikant ændring	ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN?
13:	Hvor tilfreds er du med din rejse med dette tog alt i alt?		Samlet stikprøve 261	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller ikke tilfreds					
17:	Hvor tilfreds er du med den værdi du får, for det du har betalt for din samlede rejse? <b>PA STATIONEN - HVOR TILFREDS ER DU MED ..</b>			247	50 %	31 %	20 %				
2A	Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din cykel?			44	57 %	34 %	9 %				
2C	Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din krallelift/MC eller bil?			5	87 %	13 %	-				
10:	Muligheden for at købe billet/kort til denne rejse?			227	79 %	13 %	8 %				
11.1:	Den tid du havde, til at skifte til dette tog?			149	76 %	19 %	5 %				
11.2:	Adgangsforholdene til Perronen, hvorfra du tog dette tog?			246	86 %	12 %	2 %				
11.3:	Den information, du fik over højtalerne?			184	63 %	27 %	10 %				
11.4:	Den information, du fik via elektroniske skærme og afgangstavler?			236	73 %	18 %	9 %				
11.5:	Den information, du fik via faste skilt og køreplaner?			195	70 %	24 %	6 %				
11.6:	Rengøringen og vedligeholdelsen?			245	60 %	28 %	12 %				
11.7:	Toiletterne på stationen? (fingerer de, er de rene osv.)?			113	19 %	23 %	57 %				
11.8:	Trygheden og sikkerheden?			234	77 %	19 %	4 %				
	<b>IDETTE TOG - HVOR TILFREDS ER DU MED ..</b>										
12.1:	Togpersonals service og hjælpsomhed? (far og under rejsen)?			167	67 %	22 %	11 %				
12.2:	Muligheden for at få en sideplads?			261	91 %	6 %	3 %				
12.3:	Toiletterne? (fingerer de, er de rene osv.)			117	54 %	29 %	17 %				
12.4:	Den indvendige rengøring og vedligeholdelse?			253	71 %	23 %	6 %				
12.5:	Den udvendige rengøring og vedligeholdelse?			208	61 %	27 %	12 %				
12.6:	Klimaet ombord? (temperatur, luftfugtighed, træk osv.)			259	82 %	16 %	2 %				
12.7:	Togets generelle standard (herunder pladsforhold, interiørets standard mv.)			260	76 %	20 %	5 %				
12.8:	Trygheden og sikkerheden?			245	84 %	14 %	2 %				
12.9:	Den information, du har fået underveis på din rejse med dette tog?			207	82 %	14 %	4 %				
12.10:	Togets rettidighed/overholdelsen af køreplanen på denne rejse?			247	82 %	12 %	6 %				
12.11:	Rejsetiden for rejesen på dette tog?			256	85 %	12 %	3 %				
12.12:	Togselskabets service på denne rejse?			172	61 %	31 %	8 %				
	<b>GENERELT - HVOR TILFREDS ER DU MED ..</b>										
14.1:	Togenes overhodelse af køreplanen på denne strækning?			238	65 %	24 %	11 %				
14.2:	Antallet af togafgange på denne strækning?			244	61 %	24 %	15 %				
14.3:	At rejse med dette tog/selskab generelt?			249	73 %	21 %	6 %				
14.4:	Forbindelsene til/fra andre kollektive transportmidler på denne strækning?			191	62 %	28 %	10 %				
14.5:	Muligheden for at få svar på spørgsmål og information fra togsselskabet?			194	57 %	33 %	10 %				
	<b>HVIS DER ER FORSINKELSER - HVOR TILFREDS ER DU MED ..</b>										
18C:	Den information, du har modtaget om forsinkelsen?			52	49 %	33 %	18 %				

\* Ved små baser er der en større usikkerhed ved resultaterne. Les mere i metodeafsnittet.

Forbrugerrådet Tønå Passagerpulsen: National Passagertilfredshedsundersøgelse. Vinter 2016.

Kolonner, der viser ændringer i andel tilfredse vil først være aktive i forbindelse med næste rapport.

### 6.3 DSB S-tog strækninger

#### DSB S-tog Charlottenlund-Klampenborg

			VINTER 2016		ÆNDRING % TILFREDS SIDEN?		ÆNDRING % TILFREDS SIDEN?	
			Samlet stikprøve 58	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller meget utilfreds	% utilfreds/ meget utilfreds	% ændring signifikant ændring
13:	Hvor tilfreds er du med din rejse med dette tog alt i alt?			58	90 %	8 %	2 %	
17:	Hvor tilfreds er du med den værdi du får, for det du har betalt for din samlede rejse? <b>PA STATIONEN - HVOR TILFREDS ER DU MED ..</b>			55	52 %	33 %	15 %	
2A	Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din cykel?			9	47 %	-	53 %	
2C	Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din krallelift/MC eller bil?			1	100 %	-	-	
10:	Muligheden for at købe billet/kort til denne rejse?			40	71 %	16 %	13 %	
11.1:	Den tid du havde, til at skifte til dette tog?			32	71 %	17 %	13 %	
11.2:	Adgangsforholdene til Perronen, hvorfra du tog dette tog?			56	73 %	16 %	11 %	
11.3:	Den information, du fik over højtalerne?			18	67 %	26 %	7 %	
11.4:	Den information, du fik via elektroniske skærme og afgangstavler?			53	75 %	18 %	7 %	
11.5:	Den information, du fik via faste skilt og køreplaner?			37	68 %	27 %	6 %	
11.6:	Rengøringen og vedligeholdelsen?			55	51 %	29 %	20 %	
11.7:	Toiletterne på stationen? (fingerer de, er de rene osv.)?			9	14 %	44 %	42 %	
11.8:	Trygheden og sikkerheden?			49	58 %	35 %	7 %	
	<b>IDETTE TOG - HVOR TILFREDS ER DU MED ..</b>							
12.1:	Togspræalts service og hjælpsomhed? (far og under rejsen)?			18	74 %	16 %	11 %	
12.2:	Muligheden for at få en sideplads?			56	93 %	7 %	-	
12.3:	Toiletterne? (fingerer de, er de rene osv.)			-	-	-	-	
12.4:	Den indvendige rengøring og vedligeholdelse?			53	49 %	32 %	19 %	
12.5:	Den udvendige rengøring og vedligeholdelse?			49	39 %	45 %	16 %	
12.6:	Klimaet ombord? (temperatur, luftfugtighed, træk osv.)			57	74 %	24 %	1 %	
12.7:	Togets generelle standard (herunder pladsforhold, interiørets standard mv.)			56	72 %	24 %	4 %	
12.8:	Trygheden og sikkerheden?			56	72 %	25 %	4 %	
12.9:	Den information, du har fået underveis på din rejse med dette tog?			33	88 %	11 %	1 %	
12.10:	Togets rettidighed/overholdelsen af køreplanen på denne rejse?			54	92 %	7 %	2 %	
12.11:	Rejseliden for rejesen på dette tog?			56	94 %	4 %	1 %	
12.12:	Togselskabets service på denne rejse?			24	78 %	18 %	5 %	
	<b>GENERELT - HVOR TILFREDS ER DU MED ..</b>							
14.1:	Togenes overholdelse af køreplanen på denne strækning?			52	71 %	21 %	8 %	
14.2:	Antallet af togafgänge på denne strækning?			53	64 %	28 %	8 %	
14.3:	At rejse med dette tog/selskab generelt?			58	76 %	20 %	4 %	
14.4:	Forbindelsene til/fra andre kollektive transportmidler på denne strækning?			44	75 %	17 %	8 %	
14.5:	Muligheden for at få svar på spørgsmål og information fra togsselskabet?			32	36 %	43 %	22 %	
	<b>HVIS DER ER FORSINKELSER - HVOR TILFREDS ER DU MED ..</b>							
18C:	Den information, du har modtaget om forsinkelsen?			3	31 %	30 %	39 %	

\* Ved små baser er der en større usikkerhed ved resultaterne. Les mere i metodeafsnittet.

Forbrugerrådet Tønå Passagerpulsen: National Passagertilfredshedsundersøgelse. Vinter 2016.

Kolonner, der viser ændringer i andel tilfredse vil først være aktive i forbindelse med næste rapport.

## DSB S-tog Hillerød-Bernstorffsvej

			VINTER 2016		ÆNDRING % TILFREDS SIDEN?						
			Samlet stikprøve 219	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller meget utilfreds	% utilfreds/ meget utilfreds	% ændring	signifikant ændring	signifikant ændring	signifikant ændring
13:	Hvor tilfreds er du med din rejse med dette tog alt i alt?			216	81 %	17 %	2 %				
17:	Hvor tilfreds er du med den værdi du får, for det du har betalt for din samlede rejse? <b>PA STATIONEN - HVOR TILFREDS ER DU MED ..</b>			211	45 %	37 %	18 %				
2A	Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din cykel?			44	65 %	21 %	14 %				
2C	Muligheden for at købe billet/kort til denne rejse?			16	57 %	29 %	14 %				
10:	Den tid du havde, til at skifte til dette tog?			162	75 %	18 %	8 %				
11.1:	Adgangsforholdene til Perronen, hvorfra du tog dette tog?			112	76 %	15 %	10 %				
11.2:	Den information, du fik over højtalerne?			211	72 %	18 %	10 %				
11.3:	Den information, du fik via elektroniske skærme og afgangstavler?			83	43 %	33 %	24 %				
11.4:	Den information, du fik via faste skilt og køreplaner?			195	72 %	16 %	12 %				
11.5:	Rengøringen og vedligeholdelsen?			130	56 %	22 %	22 %				
11.6:	Toiletterne på stationen? (fingerer de, er de rene osv.)?			204	42 %	36 %	23 %				
11.7:	Trygheden og sikkerheden?			52	3 %	13 %	84 %				
11.8:	<b>IDETTE TOG - HVOR TILFREDS ER DU MED ..</b>			200	78 %	19 %	3 %				
12.1:	Togspræalts service og hjælpsomhed? (far og under rejsen)?			60	69 %	21 %	10 %				
12.2:	Muligheden for at få en sideplads?			214	84 %	8 %	7 %				
12.3:	Toiletterne? (fingerer de, er de rene osv.)			-	-	-	-				
12.4:	Den indvendige rengøring og vedligeholdelse?			208	49 %	36 %	15 %				
12.5:	Den udvendige rengøring og vedligeholdelse?			178	43 %	43 %	13 %				
12.6:	Klimaet ombord? (temperatur, luftugtighed, træk osv.)			209	71 %	25 %	4 %				
12.7:	Togets generelle standard (herunder pladsforhold, interiørets standard mv.)			212	63 %	29 %	8 %				
12.8:	Trygheden og sikkerheden?			203	82 %	16 %	2 %				
12.9:	Den information, du har fået underveis på din rejse med dette tog?			122	75 %	20 %	5 %				
12.10:	Togets rettidighed/overholdelsen af køreplanen på denne rejse?			196	86 %	7 %	7 %				
12.11:	Rejseliden for rejserne på dette tog?			210	74 %	14 %	11 %				
12.12:	Togselskabets service på denne rejse?			71	60 %	32 %	8 %				
	<b>GENERELT - HVOR TILFREDS ER DU MED ..</b>										
14.1:	Togenes overholdelse af køreplanen på denne strækning?			207	66 %	24 %	10 %				
14.2:	Antallet af togafgange på denne strækning?			213	70 %	22 %	8 %				
14.3:	At rejse med dette tog/selskab generelt?			211	71 %	26 %	3 %				
14.4:	Forbindelsene til/fra andre kollektive transportmidler på denne strækning?			183	64 %	26 %	9 %				
14.5:	Muligheden for at få svar på spørgsmål og information fra togsselskabet? <b>HVIS DER ER FORSINKELSER - HVOR TILFREDS ER DU MED ..</b>			129	33 %	47 %	21 %				
18C:	Den information, du har modtaget om forsinkelsen?			21	23 %	25 %	53 %				

\* Ved små baser er der en større usikkerhed ved resultaterne. Les mere i metodeafsnittet.

Forbrugerrådet Tønå Passagerpulsen: National Passagertilfredshedsundersøgelse. Vinter 2016.

Kolonner, der viser ændringer i andel tilfælde vil først være aktive i forbindelse med næste rapport.

## DSB S-tog Farum-Emdrup

			VINTER 2016		ÆNDRING % TILFREDS SIDEN?	ÆNDRING 1 % TILFREDS SIDEN?
			Samlet stikprøve 159	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller meget utilfreds
					% ændring	% ændring
13:	Hvor tilfreds er du med din rejse med dette tog alt i alt?			158	90 %	1 %
17:	Hvor tilfreds er du med den værdi du får, for det du har betalt for din samlede rejse? <b>PA STATIONEN - HVOR TILFREDS ER DU MED ..</b>			151	59 %	16 %
2A	Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din cykel?			24	64 %	22 %
2C	Muligheden for at købe billet/kort til denne rejse?			5	43 %	30 %
10:	Den tid du havde, til at skifte til dette tog?			112	70 %	12 %
11.1:	Adgangsforholdene til Perronen, hvorfra du tog dette tog?			78	76 %	4 %
11.2:	Den information, du fik over højtalerne?			155	77 %	3 %
11.3:	Den information, du fik via elektroniske skærme og afgangstavler?			72	70 %	5 %
11.4:	Den information, du fik via faste skilt og køreplaner?			148	84 %	6 %
11.5:	Rengøringen og vedligeholdelsen?			106	65 %	10 %
11.6:	Toiletterne på stationen? (fingerer de, er de rene osv.)?			150	52 %	33 %
11.7:	Trygheden og sikkerheden?			33	9 %	15 %
11.8:	<b>IDETTE TOG - HVOR TILFREDS ER DU MED ..</b>			136	73 %	77 %
12.1:	Togsmedlets service og hjælpsomhed? (for og under rejsen)?			53	80 %	6 %
12.2:	Muligheden for at få en sideplads?			157	83 %	1 %
12.3:	Toiletterne? (fingerer de, er de rene osv.)			-	-	-
12.4:	Den indvendige rengøring og vedligeholdelse?			152	53 %	18 %
12.5:	Den udvendige rengøring og vedligeholdelse?			138	54 %	11 %
12.6:	Klimaet ombord? (temperatur, luftugtighed, træk osv.)			156	77 %	4 %
12.7:	Togets generelle standard (herunder pladsforhold, interiørets standard mv.)			155	67 %	3 %
12.8:	Trygheden og sikkerheden?			144	80 %	6 %
12.9:	Den information, du har fået underveis på din rejse med dette tog?			99	80 %	1 %
12.10:	Togets rettidighed/overholdelsen af køreplanen på denne rejse?			150	91 %	1 %
12.11:	Rejselidens for rejesen på dette tog?			154	85 %	5 %
12.12:	Togselskabets service på denne rejse?			51	77 %	2 %
	<b>GENERELT - HVOR TILFREDS ER DU MED ..</b>					-
14.1:	Togenes overholdelse af køreplanen på denne strækning?			151	88 %	3 %
14.2:	Antallet af togafgange på denne strækning?			153	80 %	7 %
14.3:	At rejse med dette tog/selskab generelt?			153	82 %	3 %
14.4:	Forbindelsene til/fra andre kollektive transportmidler på denne strækning?			137	73 %	6 %
14.5:	Muligheden for at få svar på spørgsmål og information fra togsselskabet?			86	50 %	14 %
18C:	Den information, du har modtaget om forsinkelsen?			8	61 %	-

\* Ved små baser er der en større usikkerhed ved resultaterne. Les mere i metodeafsnittet.

Forbrugerrådet Tænk Passagerpulsen: National Passagertilfredshedsundersøgelse. Vinter 2016.

Kolonner, der viser ændringer i andel tilfælde vil først være aktive i forbindelse med næste rapport.

## DSB S-tog Frederikssund-Langgade ekskl. Flintholm

			VINTER 2016		ÆNDRING % TILFREDS SIDEN?						
			Samlet stikprøve 300	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller meget utilfreds	% utilfreds/ meget utilfreds	% ændring	signifikant ændring	signifikant ændring	signifikant ændring
13:	Hvor tilfreds er du med din rejse med dette tog alt i alt?			297	86 %	12 %	2 %				
17:	Hvor tilfreds er du med den værdi du får, for det du har betalt for din samlede rejse? <b>PA STATIONEN - HVOR TILFREDS ER DU MED ..</b>			284	51 %	31 %	18 %				
2A	Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din cykel?			49	48 %	16 %	36 %				
2C	Muligheden for at købe billet/kort til denne rejse?			13	50 %	34 %	17 %				
10:	Den tid du havde, til at skifte til dette tog?			229	71 %	17 %	12 %				
11.1:	Adgangsforholdene til Perronen, hvorfra du tog dette tog?			183	78 %	18 %	4 %				
11.2:	Den information, du fik over højtalerne?			296	75 %	18 %	7 %				
11.3:	Den information, du fik via elektroniske skærme og afgangstavler?			130	60 %	27 %	13 %				
11.4:	Den information, du fik via faste skilt og køreplaner?			276	79 %	17 %	5 %				
11.5:	Rengøringen og vedligeholdelsen?			191	72 %	18 %	11 %				
11.6:	Toiletterne på stationen? (fingerer de, er de rene osv.)?			284	43 %	38 %	18 %				
11.7:	Trygheden og sikkerheden?			64	2 %	10 %	88 %				
11.8:	<b>IDETTE TOG - HVOR TILFREDS ER DU MED ..</b>			273	68 %	26 %	6 %				
12.1:	Togsprøjnets service og hygiensniveau? (far og under rejsen)?			111	73 %	20 %	7 %				
12.2:	Muligheden for at få en sideplads?			292	80 %	15 %	5 %				
12.3:	Toiletterne? (fingerer de, er de rene osv.)			-	-	-	-				
12.4:	Den indvendige rengøring og vedligeholdelse?			272	48 %	36 %	16 %				
12.5:	Den udvendige rengøring og vedligeholdelse?			241	45 %	37 %	18 %				
12.6:	Klimaet ombord? (temperatur, luftfugtighed, træk osv.)			290	69 %	26 %	4 %				
12.7:	Togets generelle standard (herunder pladsforhold, interiørets standard mv.)			294	61 %	32 %	8 %				
12.8:	Trygheden og sikkerheden?			285	78 %	18 %	4 %				
12.9:	Den information, du har fået underveis på din rejse med dette tog?			196	75 %	20 %	4 %				
12.10:	Togets rettidighed/overholdelsen af køreplanen på denne rejse?			280	87 %	9 %	4 %				
12.11:	Rejsetiden for rejesen på dette tog?			295	81 %	15 %	4 %				
12.12:	Togselskabets service på denne rejse?			128	69 %	25 %	7 %				
	<b>GENERELT - HVOR TILFREDS ER DU MED ..</b>										
14.1:	Togenes overholdelse af køreplanen på denne strækning?			277	72 %	22 %	6 %				
14.2:	Antallet af togafgange på denne strækning?			293	67 %	20 %	13 %				
14.3:	At rejse med dette tog/selskab generelt?			294	75 %	20 %	5 %				
14.4:	Forbindelsene til/fra andre kollektive transportmidler på denne strækning?			262	68 %	24 %	9 %				
14.5:	Muligheden for at få svar på spørgsmål og information fra togsselskabet? <b>HVIS DER ER FORSINKELSER - HVOR TILFREDS ER DU MED ..</b>			179	37 %	31 %	32 %				
18C:	Den information, du har modtaget om forsinkelsen?			29	32 %	21 %	47 %				

\* Ved små baser er der en større usikkerhed ved resultaterne. Les mere i metodeafsnittet.

Forbrugerrådet Tænk Passagerpulsen: National Passagertilfredshedsundersøgelse. Vinter 2016.

Kolonner, der viser ændringer i andel tilfredse vil først være aktive i forbindelse med næste rapport.

## DSB S-tog Høje Taastrup-Hvidovre

		Samlet stikprøve 197	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller tilfreds	% utilfreds/ meget utilfreds	% ændring	signifikant ændring	% ændring	signifikant ændring	ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN?
13:	Hvor tilfreds er du med din rejse med dette tog alt i alt?		194	84 %	14 %	2 %					
17:	Hvor tilfreds er du med den værdi du får, for det du har betalt for din samlede rejse? <b>PA STATIONEN - HVOR TILFREDS ER DU MED ..</b>		185	45 %	33 %	22 %					
2A	Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din cykel?		29	63 %	17 %	20 %					
2C	Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din krallelift/MC eller bil?		7	71 %	29 %	-					
10:	Muligheden for at købe billet/kort til denne rejse?		139	66 %	25 %	9 %					
11.1:	Den tid du havde, til at skifte til dette tog?		122	76 %	17 %	7 %					
11.2:	Adgangsforholdene til Perronen, hvorfra du tog dette tog?		194	70 %	24 %	6 %					
11.3:	Den information, du fik over højtalerne?		67	51 %	32 %	17 %					
11.4:	Den information, du fik via elektroniske skærme og afgangstavler?		182	82 %	12 %	5 %					
11.5:	Den information, du fik via faste skilt og køreplaner?		130	66 %	26 %	8 %					
11.6:	Rengøringen og vedligeholdelsen?		190	46 %	41 %	13 %					
11.7:	Toiletterne på stationen? (fingerer de, er de rene osv.)?		45	2 %	10 %	88 %					
11.8:	Trygheden og sikkerheden?		175	69 %	26 %	5 %					
	<b>IDETTE TOG - HVOR TILFREDS ER DU MED ..</b>										
12.1:	Togspersonals service og hjælpsomhed? (far og under rejsen)?		52	62 %	31 %	7 %					
12.2:	Muligheden for at få en sideplads?		192	83 %	11 %	6 %					
12.3:	Toiletterne? (fingerer de, er de rene osv.)		-	-	-	-					
12.4:	Den indvendige rengøring og vedligeholdelse?		188	50 %	41 %	10 %					
12.5:	Den udvendige rengøring og vedligeholdelse?		173	48 %	42 %	9 %					
12.6:	Klimaet ombord? (temperatur, luftfugtighed, træk osv.)		192	67 %	28 %	4 %					
12.7:	Togets generelle standard (herunder pladsforhold, interiørets standard mv.)		194	65 %	30 %	6 %					
12.8:	Trygheden og sikkerheden?		186	78 %	20 %	3 %					
12.9:	Den information, du har fået underveis på din rejse med dette tog?		118	80 %	15 %	5 %					
12.10:	Togets rettidighed/overholdelsen af køreplanen på denne rejse?		191	90 %	8 %	2 %					
12.11:	Rejseliden for rejesen på dette tog?		195	89 %	7 %	4 %					
12.12:	Togselskabets service på denne rejse?		79	72 %	21 %	7 %					
	<b>GENERELT - HVOR TILFREDS ER DU MED ..</b>										
14.1:	Togenes overholdelse af køreplanen på denne strækning?		181	76 %	17 %	7 %					
14.2:	Antallet af togafgange på denne strækning?		188	73 %	19 %	8 %					
14.3:	At rejse med dette tog/selskab generelt?		189	78 %	18 %	5 %					
14.4:	Forbindelsene til/fra andre kollektive transportmidler på denne strækning?		168	68 %	25 %	7 %					
14.5:	Muligheden for at få svar på spørgsmål og information fra togsselskabet?		115	35 %	44 %	21 %					
18C:	Den information, du har modtaget om forsinkelsen?		11	32 %	4 %	64 %					

\* Ved små baser er der en større usikkerhed ved resultaterne. Les mere i metodeafsnittet.

Forbrugerrådet Tænk Passagerpulsen: National Passagertilfredshedsundersøgelse. Vinter 2016.

Kolonner, der viser ændringer i andel tilfredse vil først være aktive i forbindelse med næste rapport.

## DSB S-tog Køge-Sydhavn

			VINTER 2016	% TILFREDS SIDEN?	ÆNDRING % TILFREDS SIDEN?	ÆNDRING 1% TILFREDS SIDEN?			
			Samlet stikprøve 274	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller utilfreds/ meget utilfreds	% ændring	signifikant ændring	signifikant ændring
13:	Hvor tilfreds er du med din rejse med dette tog i alt?		269	77 %	21 %	2 %			
17:	Hvor tilfreds er du med den værdi du får, for det du har betalt for din samlede rejse? <b>PÅ STATIONEN - HVOR TILFREDS ER DU MED ..</b>		260	48 %	30 %	21 %			
2A:	Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din cykel?		37	53 %	33 %	14 %			
2C:	Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din knallert/MC eller bil?		14	81 %	13 %	6 %			
10:	Muligheden for at købe billet/kort til denne rejse?		212	64 %	17 %	19 %			
11.1:	Den tid du havde, til at skifte til dette tog?		177	76 %	17 %	8 %			
11.2:	Adgangsforholdene til Perronen, hvorfra du tog dette tog?		264	73 %	18 %	9 %			
11.3:	Den information, du fik oven højtalesne?		143	57 %	28 %	15 %			
11.4:	Den information, du fik via elektroniske skærme og afgangstavler?		260	80 %	15 %	5 %			
11.5:	Den information, du fik via faste skilte og køreplaner?		202	66 %	22 %	12 %			
11.6:	Rengøringen og vedligeholdelsens?		261	48 %	32 %	21 %			
11.7:	Toiletterne på stationen? (fingerer de, er de rene osv.)?		65	10 %	15 %	75 %			
11.8:	Trygheden og sikkerheden?		251	61 %	26 %	13 %			
<b>DETTE TOG - HVOR TILFREDS ER DU MED ..</b>									
12.1:	Togpersonals service og hjælpsomheds (før og under rejset)?		118	63 %	26 %	10 %			
12.2:	Muligheden for at få en siddeplads?		269	86 %	8 %	6 %			
12.3:	Toiletterne? (fingerer de, er de rene osv.)		-	-	-	-			
12.4:	Den individuelle rengøring og vedligeholdelse?		257	52 %	35 %	14 %			
12.5:	Den udvendige rengøring og vedligeholdelse?		240	45 %	35 %	20 %			
12.6:	Klimaet ombord? (temperatur, luftugtighed, træk osv.)		263	71 %	22 %	7 %			
12.7:	Togets generelle standard (herunder pladsforhold, interiørets standard mv.)		267	65 %	28 %	7 %			
12.8:	Trygheden og sikkerheden?		260	75 %	20 %	5 %			
12.9:	Den information, du har fået undervejs på din rejse med dette tog?		178	71 %	27 %	2 %			
12.10:	Togets rettidighed/overnetholdelsen af køreplanen på denne rejse?		259	85 %	12 %	3 %			
12.11:	Rejseiden for rejsen på dette tog?		264	79 %	17 %	4 %			
12.12:	Togselskabets service på denne rejse?		130	71 %	24 %	4 %			
<b>GENERELT - HVOR TILFREDS ER DU MED ..</b>									
14.1:	Togenes overhåldelse af køreplanen på denne strækning?		258	76 %	18 %	6 %			
14.2:	Antallet af togafgange på denne strækning?		263	65 %	22 %	13 %			
14.3:	At rejse med dette tog/selskab generelt?		269	72 %	22 %	6 %			
14.4:	Forbindelsene til/fra andre kollektive transportmidler på denne strækning?		243	68 %	20 %	12 %			
14.5:	Muligheden for at få svær på spørgsmål og information fra tog/selskabet?		161	43 %	30 %	27 %			
18C:	Den information, du har modtaget om forsikrelsen?		17	34 %	31 %	34 %			

\* Ved små baser er der en større usikkerhed ved resultaterne. Les mere i metodeafsnittet.

Forbrugerrådet Tænk Passagerpulsen: National Passagertilfredshedsundersøgelse. Vinter 2016.

Kolonner, der viser ændringer i andel tilfredse vil først være aktive i forbindelse med næste rapport.

## DSB S-tog Vigerslev Allé-Ryparken

			VINTER 2016		ÆNDRING % TILFREDS SIDEN?						
			Samlet stikprøve 175	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller meget utilfreds	% utilfreds/ meget utilfreds	% ændring	signifikant ændring	signifikant ændring	signifikant ændring
13:	Hvor tilfreds er du med din rejse med dette tog alt i alt?			175	84 %	13 %	3 %	-	-	-	-
17:	Hvor tilfreds er du med den værdi du får, for det du har betalt for din samlede rejse? <b>PA STATIONEN - HVOR TILFREDS ER DU MED ..</b>			166	61 %	23 %	16 %	-	-	-	-
2A	Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din cykel?			18	52 %	30 %	18 %	-	-	-	-
2C	Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din krallelift/MC eller bil?			-	-	-	-	-	-	-	-
10:	Muligheden for at købe billet/kort til denne rejse?			119	73 %	15 %	12 %	-	-	-	-
11.1:	Den tid du havde, til at skifte til dette tog?			129	75 %	17 %	8 %	-	-	-	-
11.2:	Adgangsforholdene til Perronen, hvorfra du tog dette tog?			172	74 %	21 %	5 %	-	-	-	-
11.3:	Den information, du fik over højtalerne?			60	63 %	27 %	10 %	-	-	-	-
11.4:	Den information, du fik via elektroniske skærme og afgangstavler?			165	81 %	16 %	2 %	-	-	-	-
11.5:	Den information, du fik via faste skilt og køreplaner?			110	71 %	22 %	7 %	-	-	-	-
11.6:	Rengøringen og vedligeholdelsen?			169	50 %	30 %	20 %	-	-	-	-
11.7:	Toiletterne på stationen? (fingerer de, er de rene osv.)?			22	7 %	12 %	81 %	-	-	-	-
11.8:	Trygheden og sikkerheden?			161	70 %	27 %	3 %	-	-	-	-
	<b>IDETTE TOG - HVOR TILFREDS ER DU MED ..</b>										
12.1:	Togsmedlets service og hjælpsomhed? (far og under rejsen)?			57	61 %	29 %	10 %	-	-	-	-
12.2:	Muligheden for at få en sideplads?			172	84 %	10 %	6 %	-	-	-	-
12.3:	Toiletterne? (fingerer de, er de rene osv.)			-	-	-	-	-	-	-	-
12.4:	Den indvendige rengøring og vedligeholdelse?			165	62 %	28 %	11 %	-	-	-	-
12.5:	Den udvendige rengøring og vedligeholdelse?			147	45 %	34 %	21 %	-	-	-	-
12.6:	Klimaet ombord? (temperatur, luftugtighed, træk osv.)			166	75 %	19 %	6 %	-	-	-	-
12.7:	Togets generelle standard (herunder pladsforhold, interiørets standard mv.)			172	67 %	25 %	8 %	-	-	-	-
12.8:	Trygheden og sikkerheden?			168	76 %	22 %	1 %	-	-	-	-
12.9:	Den information, du har fået underveis på din rejse med dette tog?			108	77 %	21 %	3 %	-	-	-	-
12.10:	Togets rettidighed/overholdelsen af køreplanen på denne rejse?			167	89 %	8 %	3 %	-	-	-	-
12.11:	Rejsetiden for rejesen på dette tog?			170	88 %	9 %	3 %	-	-	-	-
12.12:	Togselskabets service på denne rejse?			73	62 %	27 %	11 %	-	-	-	-
	<b>GENERELT - HVOR TILFREDS ER DU MED ..</b>										
14.1:	Togenes overholdelse af køreplanen på denne strækning?			163	81 %	16 %	3 %	-	-	-	-
14.2:	Antallet af togafgange på denne strækning?			166	75 %	18 %	7 %	-	-	-	-
14.3:	At rejse med dette tog/selskab generelt?			163	76 %	19 %	5 %	-	-	-	-
14.4:	Forbindelsene til/fra andre kollektive transportmidler på denne strækning?			160	79 %	14 %	7 %	-	-	-	-
14.5:	Muligheden for at få svær på spørgsmål og information fra togsselskabet?			89	35 %	44 %	21 %	-	-	-	-
	<b>HVIS DER ER FORSINKELSER - HVOR TILFREDS ER DU MED ..</b>										
18C:	Den information, du har modtaget om forsinkelsen?			12	23 %	26 %	51 %	-	-	-	-

\* Ved små baser er der en større usikkerhed ved resultaterne. Les mere i metodeafsnittet.

Forbrugerrådet Tønå Passagerpulsen: National Passagertilfredshedsundersøgelse. Vinter 2016.

Kolonner, der viser ændringer i andel tilfredse vil først være aktive i forbindelse med næste rapport.

## DSB S-tog Valby-Hellerup

			VINTER 2016		ÆNDRING % TILFREDS SIDEN?	ÆNDRING % TILFREDS SIDEN?
			Samlet stikprøve 778	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller meget utilfreds
13:	Hvor tilfreds er du med din rejse med dette tog alt i alt?		769	77 %	19 %	4 %
17:	Hvor tilfreds er du med den værdi du får, for det du har betalt for din samlede rejse? <b>PA STATIONEN - HVOR TILFREDS ER DU MED ..</b>		742	48 %	31 %	21 %
2A	Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din cykel?		48	28 %	28 %	44 %
2C	Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din krallelift/MC eller bil?		6	59 %	-	41 %
10:	Muligheden for at købe billet/kort til denne rejse?		589	70 %	19 %	11 %
11.1:	Den tid du havde, til at skifte til dette tog?		520	73 %	20 %	7 %
11.2:	Adgangsforholdene til Perronen, hvorfra du tog dette tog?		766	69 %	24 %	7 %
11.3:	Den information, du fik over højtalerne?		416	61 %	28 %	12 %
11.4:	Den information, du fik via elektroniske skærme og afgangstavler?		725	76 %	17 %	8 %
11.5:	Den information, du fik via faste skilt og køreplaner?		495	64 %	25 %	11 %
11.6:	Rengøringen og vedligeholdelsen?		737	44 %	38 %	18 %
11.7:	Toiletterne på stationen? (fingerer de, er de rene osv.)?		156	25 %	15 %	61 %
11.8:	Trygheden og sikkerheden?		725	67 %	27 %	6 %
	<b>IDETTE TOG - HVOR TILFREDS ER DU MED ..</b>					
12.1:	Togspræalts service og hjælpsomhed? (far og under rejsen)?		245	66 %	26 %	8 %
12.2:	Muligheden for at få en sideplads?		763	77 %	15 %	8 %
12.3:	Toiletterne? (fingerer de, er de rene osv.)		-	-	-	-
12.4:	Den indvendige rengøring og vedligeholdelse?		739	50 %	38 %	13 %
12.5:	Den udvendige rengøring og vedligeholdelse?		640	45 %	37 %	18 %
12.6:	Klimaet ombord? (temperatur, luftugtighed, træk osv.)		744	71 %	24 %	6 %
12.7:	Togets generelle standard (herunder pladsforhold, interiørets standard mv.)		758	65 %	28 %	7 %
12.8:	Trygheden og sikkerheden?		729	76 %	20 %	4 %
12.9:	Den information, du har fået underveis på din rejse med dette tog?		488	74 %	21 %	5 %
12.10:	Togets rettidighed/overholdelsen af køreplanen på denne rejse?		716	82 %	11 %	7 %
12.11:	Rejseliden for rejsen på dette tog?		749	77 %	15 %	8 %
12.12:	Togselskabets service på denne rejse?		335	62 %	29 %	9 %
	<b>GENERELT - HVOR TILFREDS ER DU MED ..</b>					
14.1:	Togenes overholdelse af køreplanen på denne strækning?		721	71 %	20 %	8 %
14.2:	Antallet af togafgange på denne strækning?		748	70 %	20 %	10 %
14.3:	At rejse med dette tog/selskab generelt?		755	72 %	21 %	7 %
14.4:	Forbindelsene til/fra andre kollektive transportmidler på denne strækning?		660	70 %	21 %	9 %
14.5:	Muligheden for at få svar på spørgsmål og information fra togsselskabet?		421	40 %	34 %	26 %
	<b>HVIS DER ER FORSINKELSER - HVOR TILFREDS ER DU MED ..</b>					
18C:	Den information, du har modtaget om forsinkelsen?		80	33 %	31 %	37 %

\* Ved små baser er der en større usikkerhed ved resultaterne. Les mere i metodeafsnittet.

Forbrugerrådet Tønå Passagerpulsen: National Passagertilfredshedsundersøgelse. Vinter 2016.

Kolonner, der viser ændringer i andel tilfredse vil først være aktive i forbindelse med næste rapport.

## 6.4 Metro strækninger

### Metro Christianshavn-Vanløse

			VINTER 2016	% ændring	ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN?	ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN?
			Samlet stikprøve 669	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller % utilfreds/ meget utilfreds
13:	Hvor tilfreds er du med din rejse med dette tog alt i alt?			662	90 %	9 %
17:	Hvor tilfreds er du med den værdi du får, for det du har betalt for din samlede rejse? <b>PA STATIONEN - HVOR TILFREDS ER DU MED ..</b>			623	62 %	25 %
2A	Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din cykel?			51	39 %	24 %
2C	Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din krallelift/MC eller bil?			8	21 %	3 %
10:	Muligheden for at købe billet/kort til denne rejse?			497	71 %	21 %
11.1:	Den tid du havde, til at skifte til dette tog?			498	88 %	10 %
11.2:	Adgangsforholdene til Perronen, hvorfra du tog dette tog?			663	83 %	12 %
11.3:	Den information, du fik over højtalerne?			384	75 %	19 %
11.4:	Den information, du fik via elektroniske skærme og afgangstavler?			581	86 %	11 %
11.5:	Den information, du fik via faste skilt og køreplaner?			400	78 %	17 %
11.6:	Rengøringen og vedligeholdelsen?			636	66 %	25 %
11.7:	Toiletterne på stationen? (fingerer de, er de rene osv.)?			65	17 %	6 %
11.8:	Trygheden og sikkerheden?			619	86 %	11 %
	<b>IDETTE TOG - HVOR TILFREDS ER DU MED ..</b>					3 %
12.1:	Togpersonals service og hjælpsomhed? (far og under rejsen)?			248	81 %	18 %
12.2:	Muligheden for at få en sideplads?			632	60 %	27 %
12.3:	Toiletterne? (fingerer de, er de rene osv.)			-	-	-
12.4:	Den indvendige rengøring og vedligeholdelse?			623	59 %	30 %
12.5:	Den udvendige rengøring og vedligeholdelse?			533	69 %	25 %
12.6:	Klimaet ombord? (temperatur, luftfugtighed, træk osv.)			640	74 %	22 %
12.7:	Togets generelle standard (herunder pladsforhold, interiørets standard mv.)			645	67 %	27 %
12.8:	Trygheden og sikkerheden?			624	86 %	12 %
12.9:	Den information, du har fået underveis på din rejse med dette tog?			469	87 %	11 %
12.10:	Togets rettidighed/overholdelsen af køreplanen på denne rejse?			586	92 %	6 %
12.11:	Rejselidens for rejesen på dette tog?			648	94 %	4 %
12.12:	Togselskabets service på denne rejse?			278	82 %	16 %
	<b>GENERELT - HVOR TILFREDS ER DU MED ..</b>					2 %
14.1:	Togenes overholdelse af køreplanen på denne strækning?			604	85 %	12 %
14.2:	Antallet af togafgange på denne strækning?			650	92 %	7 %
14.3:	At rejse med dette tog/selskab generelt?			643	89 %	9 %
14.4:	Forbindelsene til/fra andre kollektive transportmidler på denne strækning?			600	88 %	9 %
14.5:	Muligheden for at få svar på spørgsmål og information fra togsselskabet?			341	48 %	33 %
	<b>HVIS DER ER FORSINKELSER - HVOR TILFREDS ER DU MED ..</b>					19 %
18C:	Den information, du har modtaget om forsinkelsen?			37	40 %	41 %
						19 %

\* Ved små baser er der en større usikkerhed ved resultaterne. Les mere i metodeafsnittet.

Forbrugerrådet Tønå Passagerpulsen: National Passagertilfredshedsundersøgelse. Vinter 2016.

Kolonner, der viser ændringer i andel tilfredse vil først være aktive i forbindelse med næste rapport.

## Metro Lufthavnen-Amagerbro

			VINTER 2016		ÆNDRING % TILFREDS SIDEN?	ÆNDRING % TILFREDS SIDEN?
			Samlet stikprøve 336	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller meget utilfreds
					% ændring	% ændring
13:	Hvor tilfreds er du med din rejse med dette tog alt i alt?			335	88 %	3 %
17:	Hvor tilfreds er du med den værdi du får, for det du har betalt for din samlede rejse? <b>PA STATIONEN - HVOR TILFREDS ER DU MED ..</b>			319	56 %	16 %
2A	Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din cykel?			22	27 %	40 %
2C	Muligheden for at købe billet/kort til denne rejse?			12	32 %	33 %
10:	Den tid du havde, til at skifte til dette tog?			240	72 %	16 %
11.1:	Adgangsforholdene til Perronen, hvorfra du tog dette tog?			235	87 %	9 %
11.2:	Den information, du fik over højtalerne?			334	86 %	12 %
11.3:	Den information, du fik via elektroniske skærme og afgangstavler?			198	69 %	24 %
11.4:	Den information, du fik via faste skilt og køreplaner?			305	83 %	11 %
11.5:	Rengøringen og vedligeholdelsen?			205	73 %	19 %
11.6:	Toiletterne på stationen? (fingerer de, er de rene osv.)?			330	67 %	24 %
11.7:	Trygheden og sikkerheden?			37	30 %	16 %
11.8:	<b>IDETTE TOG - HVOR TILFREDS ER DU MED ..</b>			316	86 %	11 %
12.1:	Togpersonals service og hjælpsomhed? (far og under rejsen)?			128	73 %	14 %
12.2:	Muligheden for at få en sideplads?			326	53 %	24 %
12.3:	Toiletterne? (fingerer de, er de rene osv.)			-	-	-
12.4:	Den indvendige renhørning og vedligeholdelse?			324	46 %	34 %
12.5:	Den udvendige renhørning og vedligeholdelse?			272	61 %	32 %
12.6:	Klimaet ombord? (temperatur, luftfugtighed, træk osv.)			332	70 %	22 %
12.7:	Togets generelle standard (herunder pladsforhold, interiørets standard mv.)			333	63 %	26 %
12.8:	Trygheden og sikkerheden?			322	81 %	14 %
12.9:	Den information, du har fået underveis på din rejse med dette tog?			253	85 %	13 %
12.10:	Togets rettidighed/overholdelsen af køreplanen på denne rejse?			290	89 %	9 %
12.11:	Rejselidens for rejesen på dette tog?			327	94 %	6 %
12.12:	Togselskabets service på denne rejse?			151	77 %	17 %
	<b>GENERELT - HVOR TILFREDS ER DU MED ..</b>					
14.1:	Togenes overholdelse af køreplanen på denne strækning?			302	85 %	12 %
14.2:	Antallet af togafgange på denne strækning?			328	90 %	9 %
14.3:	At rejse med dette tog/selskab generelt?			321	86 %	10 %
14.4:	Forbindelsene til/fra andre kollektive transportmidler på denne strækning?			307	79 %	16 %
14.5:	Muligheden for at få svar på spørgsmål og information fra togsselskabet?			174	52 %	28 %
	<b>HVIS DER ER FORSINKELSER - HVOR TILFREDS ER DU MED ..</b>					
18C:	Den information, du har modtaget om forsinkelsen?			24	55 %	36 %
						8 %

\* Ved små baser er der en større usikkerhed ved resultaterne. Les mere i metodeafsnittet.

Forbrugerrådet Tønå Passagerpulsen: National Passagertilfredshedsundersøgelse. Vinter 2016.

Kolonner, der viser ændringer i andel tilfredse vil først være aktive i forbindelse med næste rapport.

## Metro Vestamager-/Islands Brygge

			VINTER 2016		ÆNDRING % TILFREDS SIDEN?						
			Samlet stikprøve 203	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller meget utilfreds	% utilfreds/ meget utilfreds	% ændring	signifikant ændring	signifikant ændring	signifikant ændring
13:	Hvor tilfreds er du med din rejse med dette tog alt i alt?										
17:	Hvor tilfreds er du med den værdi du får, for det du har betalt for din samlede rejse? <b>PA STATIONEN - HVOR TILFREDS ER DU MED ..</b>			194	56 %	26 %	14 %	4 %	-	-	
2A	Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din cykel?			27	57 %	23 %	20 %	-	-	-	
2C	Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din krallelt/MC eller bil?			-	-	-	-	-	-	-	
10:	Muligheden for at købe billet/kort til denne rejse?			153	70 %	16 %	14 %	14 %	4 %	4 %	
11.1:	Den tid du havde, til at skifte til dette tog?			146	89 %	7 %	-	-	-	-	
11.2:	Adgangsforholdene til Perronen, hvorfra du tog dette tog?			200	82 %	15 %	3 %	-	-	-	
11.3:	Den information, du fik over højtalerne?			118	77 %	13 %	10 %	-	-	-	
11.4:	Den information, du fik via elektroniske skærme og afgangstavler?			188	82 %	11 %	6 %	-	-	-	
11.5:	Den information, du fik via faste skilt og køreplaner?			121	68 %	22 %	10 %	-	-	-	
11.6:	Rengøringen og vedligeholdelsen?			192	56 %	31 %	13 %	-	-	-	
11.7:	Toiletterne på stationen? (fingerer de, er de rene osv.)?			18	7 %	3 %	91 %	-	-	-	
11.8:	Trygheden og sikkerheden?			198	76 %	20 %	4 %	-	-	-	
	<b>IDETTE TOG - HVOR TILFREDS ER DU MED ..</b>										
12.1:	Togpersonals service og hjælpsomhed? (far og under rejsen)?			83	79 %	14 %	8 %	-	-	-	
12.2:	Muligheden for at få en sideplads?			200	63 %	22 %	15 %	-	-	-	
12.3:	Toiletterne? (fingerer de, er de rene osv.)			-	-	-	-	-	-	-	
12.4:	Den indvendige rengøring og vedligeholdelse?			190	49 %	37 %	14 %	-	-	-	
12.5:	Den udvendige rengøring og vedligeholdelse?			161	66 %	28 %	5 %	-	-	-	
12.6:	Klimaet ombord? (temperatur, luftfugtighed, træk osv.)			197	71 %	23 %	6 %	-	-	-	
12.7:	Togets generelle standard (herunder pladsforhold, interiørets standard mv.)			199	60 %	27 %	12 %	-	-	-	
12.8:	Trygheden og sikkerheden?			195	81 %	16 %	3 %	-	-	-	
12.9:	Den information, du har fået underveis på din rejse med dette tog?			148	77 %	20 %	3 %	-	-	-	
12.10:	Togets rettidighed/overholdelsen af køreplanen på denne rejse?			175	87 %	8 %	5 %	-	-	-	
12.11:	Rejsetiden for rejsen på dette tog?			201	89 %	6 %	5 %	-	-	-	
12.12:	Togselskabets service på denne rejse?			93	82 %	13 %	5 %	-	-	-	
	<b>GENERELT - HVOR TILFREDS ER DU MED ..</b>										
14.1:	Togenes overhodelse af køreplanen på denne strækning?			189	70 %	23 %	7 %	-	-	-	
14.2:	Antallet af togafgange på denne strækning?			199	82 %	14 %	3 %	-	-	-	
14.3:	At rejse med dette tog/selskab generelt?			199	80 %	15 %	6 %	-	-	-	
14.4:	Forbindelsene til/fra andre kollektive transportmidler på denne strækning?			190	79 %	17 %	3 %	-	-	-	
14.5:	Muligheden for at få svær på spørgsmål og information fra togsselskabet?			126	50 %	30 %	21 %	-	-	-	
	<b>HVIS DER ER FORSINKELSER - HVOR TILFREDS ER DU MED ..</b>			9	19 %	7 %	74 %	-	-	-	
18C:	Den information, du har modtaget om forsinkelsen?										

\* Ved små baser er der en større usikkerhed ved resultaterne. Les mere i metodeafsnittet.

Forbrugerrådet Tænk Passagerpulsen: National Passagertilfredshedsundersøgelse. Vinter 2016.

Kolonner, der viser ændringer i andel tilfredse vil først være aktive i forbindelse med næste rapport.

## 6.5 Nordyske Jernbaner (NJBA) strækninger

### NJBA Hirtshålsbanen

			VINTER 2016	% TILFREDS SIDEN?	ÆNDRING % TILFREDS SIDEN?	
		Samlet stikprøve	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller % utilfreds/ meget utilfreds	signifikant ændring
		70	69	87 %	12 %	1 %
13:	Hvor tilfreds er du med din rejse med dette tog alt i alt?		64	67 %	22 %	11 %
17:	Hvor tilfreds er du med den værdi du får, for det du har betalt for din samlede rejse? <b>PA STATIONEN - HVOR TILFREDS ER DU MED ..</b>					
2A	Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din cykel?		8	63 %	25 %	13 %
2C	Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din krallelift/MC eller bil?		1	-	-	100 %
10:	Muligheden for at købe billet/kort til denne rejse?		51	75 %	24 %	2 %
11.1:	Den tid du havde, til at skifte til dette tog?		48	58 %	35 %	6 %
11.2:	Adgangsforholdene til Perronen, hvorfra du tog dette tog?		65	72 %	26 %	2 %
11.3:	Den information, du fik over højtalerne?		42	57 %	26 %	17 %
11.4:	Den information, du fik via elektroniske skærme og afgangstavler?		60	75 %	18 %	7 %
11.5:	Den information, du fik via faste skilt og køreplaner?		56	73 %	16 %	11 %
11.6:	Rengøringen og vedligeholdelsen?		68	59 %	28 %	13 %
11.7:	Toiletterne på stationen? (fingerer de, er de rene osv.)?		32	22 %	28 %	50 %
11.8:	Trygheden og sikkerheden?		66	77 %	18 %	5 %
	<b>IDETTE TOG - HVOR TILFREDS ER DU MED ..</b>					
12.1:	Togpersonals service og hjælpsomhed? (far og under rejsen)?		60	70 %	22 %	8 %
12.2:	Muligheden for at få en sideplads?		69	81 %	17 %	1 %
12.3:	Toiletterne? (fingerer de, er de rene osv.)		44	61 %	25 %	14 %
12.4:	Den indvendige rengøring og vedligeholdelse?		68	74 %	19 %	7 %
12.5:	Den udvendige rengøring og vedligeholdelse?		63	73 %	24 %	3 %
12.6:	Klimaet ombord? (temperatur, luftfugtighed, træk osv.)		69	68 %	28 %	4 %
12.7:	Togets generelle standard (herunder pladsforhold, interiørets standard mv.)		69	81 %	16 %	3 %
12.8:	Trygheden og sikkerheden?		68	85 %	13 %	1 %
12.9:	Den information, du har fået underveis på din rejse med dette tog?		60	83 %	13 %	3 %
12.10:	Togets rettidighed/overholdelsen af køreplanen på denne rejse?		68	74 %	25 %	1 %
12.11:	Rejsesiden for rejesen på dette tog?		68	78 %	21 %	1 %
12.12:	Togselskabets service på denne rejse?		55	75 %	20 %	5 %
	<b>GENERELT - HVOR TILFREDS ER DU MED ..</b>					
14.1:	Togenes overholdelse af køreplanen på denne strækning?		70	77 %	19 %	4 %
14.2:	Antallet af togafgänge på denne strækning?		68	66 %	26 %	7 %
14.3:	At rejse med dette tog/selskab generelt?		66	86 %	14 %	-
14.4:	Forbindelsene til/fra andre kollektive transportmidler på denne strækning?		62	65 %	29 %	6 %
14.5:	Muligheden for at få svar på spørgsmål og information fra togsselskabet?		54	69 %	20 %	11 %
	<b>HVIS DER ER FORSINKELSER - HVOR TILFREDS ER DU MED ..</b>					
18C:	Den information, du har modtaget om forsinkelsen?		11	9 %	36 %	55 %

\* Ved små baser er der en større usikkerhed ved resultaterne. Les mere i metodeafsnittet.

Forbrugerrådet Tønå Passagerpulsen: National Passagertilfredshedsundersøgelse. Vinter 2016.

Kolonner, der viser ændringer i andel tilfredse vil først være aktive i forbindelse med næste rapport.

## NJBA Skagensbanen

			VINTER 2016		ÆNDRING % TILFREDS SIDEN?						
			Samlet stikprøve 117	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller meget utilfreds	% utilfreds/ meget utilfreds	% ændring	signifikant ændring	signifikant ændring	signifikant ændring
13:	Hvor tilfreds er du med din rejse med dette tog alt i alt?			117	85 %	12 %	3 %				
17:	Hvor tilfreds er du med den værdi du får, for det du har betalt for din samlede rejse? <b>PA STATIONEN - HVOR TILFREDS ER DU MED ..</b>			109	64 %	25 %	11 %				
2A	Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din cykel?			23	43 %	43 %	13 %				
2C	Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din krallelt/MC eller bil?			1	100 %	-	-				
10:	Muligheden for at købe billet/kort til denne rejse?			96	75 %	19 %	6 %				
11.1:	Den tid du havde, til at skifte til dette tog?			74	70 %	24 %	5 %				
11.2:	Adgangsforholdene til Perronen, hvorfra du tog dette tog?			112	76 %	22 %	2 %				
11.3:	Den information, du fik over højtalerne?			74	46 %	30 %	24 %				
11.4:	Den information, du fik via elektroniske skærme og afgangstavler?			101	69 %	24 %	7 %				
11.5:	Den information, du fik via faste skilt og køreplaner?			100	63 %	25 %	12 %				
11.6:	Rengøringen og vedligeholdelsen?			111	62 %	29 %	9 %				
11.7:	Toiletterne på stationen? (fingerer de, er de rene osv.)?			64	28 %	34 %	38 %				
11.8:	Trygheden og sikkerheden?			110	71 %	22 %	7 %				
	<b>IDETTE TOG - HVOR TILFREDS ER DU MED ..</b>										
12.1:	Togpersonals service og hjælpsomhed? (far og under rejsen)?			100	71 %	21 %	8 %				
12.2:	Muligheden for at få en sideplads?			117	73 %	20 %	8 %				
12.3:	Toiletterne? (fingerer de, er de rene osv.)			92	52 %	35 %	13 %				
12.4:	Den indvendige rengøring og vedligeholdelse?			113	66 %	26 %	8 %				
12.5:	Den udvendige rengøring og vedligeholdelse?			111	59 %	28 %	14 %				
12.6:	Klimaet ombord? (temperatur, luftfugtighed, træk osv.)			117	57 %	27 %	15 %				
12.7:	Togets generelle standard (herunder pladsforhold, interiørets standard mv.)			115	71 %	23 %	6 %				
12.8:	Trygheden og sikkerheden?			111	83 %	14 %	4 %				
12.9:	Den information, du har fået underveis på din rejse med dette tog?			109	75 %	18 %	6 %				
12.10:	Togets rettidighed/overholdelsen af køreplanen på denne rejse?			114	86 %	12 %	2 %				
12.11:	Rejseliden for rejesen på dette tog?			116	84 %	12 %	4 %				
12.12:	Togselskabets service på denne rejse?			99	70 %	22 %	8 %				
	<b>GENERELT - HVOR TILFREDS ER DU MED ..</b>										
14.1:	Togenes overhodelse af køreplanen på denne strækning?			109	83 %	17 %	-				
14.2:	Antallet af togafgange på denne strækning?			112	58 %	29 %	13 %				
14.3:	At rejse med dette tog/selskab generelt?			112	80 %	16 %	4 %				
14.4:	Forbindelsene til/fra andre kollektive transportmidler på denne strækning?			98	59 %	28 %	13 %				
14.5:	Muligheden for at få svar på spørgsmål og information fra togsselskabet?			89	54 %	33 %	13 %				
	<b>HVIS DER ER FORSINKELSER - HVOR TILFREDS ER DU MED ..</b>										
18C:	Den information, du har modtaget om forsinkelsen?			11	27 %	36 %	36 %				

\* Ved små baser er der en større usikkerhed ved resultaterne. Les mere i metodeafsnittet.

Forbrugerrådet Tønå Passagerpulsen: National Passagertilfredshedsundersøgelse. Vinter 2016.

Kolonner, der viser ændringer i andel tilfredse vil først være aktive i forbindelse med næste rapport.

# 7. Sammenligning af strækninger

## 7.1 Hvor tilfreds er du med din rejse med dette tog alt i alt?

	Samlet stikprøve 12.365	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller	VINTER 2016	% ændring	signifikant ændring	% ændring	signifikant ændring	% ændring i % TILFREDS SIDEN?
Arriva Struer-Aarhus		557	86 %	14 %	20 %	2 %				
Arriva Struer-Thisted		120	78 %	20 %						
Arriva Skjern-Skjern		156	88 %	9 %						
Arriva Skjern-Esbjerg		213	87 %	10 %						
Arriva Esbjerg Tønder		214	79 %	18 %						
Arriva Aarhus-Skjern		777	84 %	14 %						
Arriva Ydres-Nør Nebel		96	83 %	13 %						
DSB EC København-Rønby Færgen		264	77 %	15 %						
DSB EC Aarhus-Padborg		365	59 %	22 %						
DSB ICB København-Ystad		208	83 %	16 %						
DSB IC Lyn København-Aarhus		343	84 %	15 %						
DSB IC København-Korsør		526	85 %	12 %						
DSB IC Nyborg-Middelfart-Fredericia		295	82 %	14 %						
DSB IC/R regional Aalborg-Fredrikshavn		252	79 %	19 %						
DSB IC Hadsten-Randers-Aalborg (inkl. Aalborg Nærbane)		359	81 %	17 %						
DSB IC Aarhus-Struer		171	80 %	12 %						
DSB IC Fredericia-Aarhus		258	79 %	17 %						
DSB IC Fredericia-Esbjerg		378	90 %	8 %						
DSB IC Lunderskov-Tinglev		168	75 %	21 %						
DSB IC Vejle-Struer-Thisted		338	86 %	13 %						
DSB Regional Helsingør-Nivå-København		375	70 %	20 %						
DSB Regional København-Roskilde		332	84 %	12 %						
DSB Regional Roskilde-Holbæk-Kalundborg		95	85 %	13 %						
DSB Regional Roskilde-Køge-Næstved		398	68 %	27 %						
DSB Regional Roskilde-Nykøbing F		338	74 %	21 %						
DSB Regional Odense-Middelfart-Fredericia		219	66 %	25 %						
DSB Regional Odense-Svendborg		261	56 %	34 %						
DSB Regional Aarhus-Grenaa		210	72 %	25 %						
DSB Regional Aarhus-Odder		127	83 %	13 %						
DSB Regional Fredericia-Itzter		260	85 %	13 %						
DSB S-tog Charlottenlund-Klampenborg		58	90 %	8 %						
DSB S-tog Hillerød-Bernstorffsvej		216	81 %	17 %						
DSB S-tog Farum-Emdrup		158	90 %	9 %						
DSB S-tog Frederiksund-Langgade ekskl. Flintholm		297	86 %	12 %						
DSB S-tog Høje Taastrup-Hvidovre		194	84 %	14 %						
DSB S-tog Køge-Sydhavn		269	77 %	21 %						
DSB S-tog Vigerslev Alé-Ryparken		175	84 %	13 %						
DSB S-tog Valby-Hellerup		769	77 %	19 %						
Metro Christianshavn-Vanlose		662	90 %	9 %						
Metro Lufthavnen-Amagerbro		335	88 %	9 %						
Metro Vestamager-Islands Brygge		203	82 %	14 %						
NJBA Hørsholmbanen		69	87 %	12 %						
NJBA Skagensbanen		117	85 %	12 %						

\* Ved små baserer der en større usikkerhed ved resultaterne. Les mere i metodeafsnittet.

Forbrugerrådet Tank Passagerpulsen: National Passagertilfredshedsundersøgelse. Vinter 2016.

Kolonner, der viser ændringer i andel tilfredse vil først være aktive i forbindelse med næste rapport.

## 7.2 Hvor tilfreds er du med den værdi du får, for det du har betalt for din samlede rejse

	Samlet stikprøve 12.365	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller meget utilfreds	% utilfreds/ meget utilfreds	% ændring	signifikant ændring	% ændring	signifikant ændring	% ændring i % TILFREDS SIDEN?
Arriva Struer-Aarhus		515	61 %	30 %	26 %	14 %				
Arriva Struer-Thisted		108	68 %	21 %	11 %					
Arriva Skjern-Skjern		144	59 %	28 %	13 %					
Arriva Skjern-Esbjerg		204	56 %	32 %	13 %					
Arriva Esbjerg-Tønder		199	54 %	28 %	18 %					
Arriva Aarhus-Skjern		719	60 %	29 %	11 %					
Arriva Ydres-Nør Nebel		91	58 %	24 %	18 %					
DSB EC København-Rødby Færgen		252	47 %	29 %	23 %					
DSB EC Aarhus-Padborg		349	63 %	26 %	11 %					
DSB ICB København-Ystad		184	55 %	30 %	15 %					
DSB IC Lyn København-Aarhus		325	43 %	32 %	25 %					
DSB IC København-Korsør		500	44 %	31 %	25 %					
DSB IC Nyborg-Middelfart-Fredericia		283	49 %	28 %	23 %					
DSB IC/R regional Aalborg-Fredrikshavn		238	48 %	33 %	20 %					
DSB IC Hadsten-Randers-Aalborg (inkl. Aalborg Nærbane)		343	47 %	38 %	15 %					
DSB IC Aarhus-Struer		167	49 %	27 %	24 %					
DSB IC Fredericia-Aarhus		242	53 %	31 %	16 %					
DSB IC Fredericia-Esbjerg		359	51 %	27 %	22 %					
DSB IC Lunderskov-Tinglev		165	60 %	30 %	11 %					
DSB IC Vejle-Struer-Thisted		307	46 %	24 %	29 %					
DSB Regional Helsingør-Nivå-København		363	40 %	34 %	26 %					
DSB Regional København-Roskilde		307	44 %	34 %	22 %					
DSB Regional Roskilde-Holbæk-Kalundborg		83	47 %	33 %	20 %					
DSB Regional Roskilde-Køge-Næstved		369	50 %	28 %	22 %					
DSB Regional Roskilde-Nykøbing F		323	45 %	29 %	26 %					
DSB Regional Odense-Middelfart-Fredericia		198	34 %	39 %	27 %					
DSB Regional Odense-Svendborg		248	43 %	34 %	23 %					
DSB Regional Aarhus-Grenaa		196	54 %	34 %	12 %					
DSB Regional Aarhus-Odder		126	50 %	31 %	20 %					
DSB Regional Fredericia-Itzter		247	52 %	33 %	15 %					
DSB S-tog Charlottenlund-Klampenborg		55	45 %	37 %	18 %					
DSB S-tog Hillerød-Bernstorffsvej		211	59 %	24 %	16 %					
DSB S-tog Farum-Emdrup		151	48 %	30 %	21 %					
DSB S-tog Frederiksund-Langgade ekskl. Flintholm		284	51 %	31 %	18 %					
DSB S-tog Høje Taastrup-Hvidovre		185	45 %	33 %	22 %					
DSB S-tog Køge-Sydhavn		260	48 %	30 %	18 %					
DSB S-tog Vigerslev Alé-Ryparken		166	61 %	23 %	16 %					
DSB S-tog Valby-Hellerup		742	48 %	31 %	21 %					
Metro Christianshavn-Vanløse		623	62 %	25 %	13 %					
Metro Lutthavnen-Århusgårds		319	56 %	28 %	16 %					
Metro Vestamager-Århusgårds		194	56 %	26 %	18 %					
NJBA Hørsholmbanen		64	67 %	22 %	11 %					
NJBA Skærgårdsbanen		109	64 %	25 %	11 %					

\* Ved små baserer der en større usikkerhed ved resultaterne. Les mere i metodeafsnittet.  
Forbrugerrådet Tank Passagerpulsen: National Passagertilfredshedsundersøgelse. Vinter 2016.

Kolonner, der viser ændringer i andel tilfredse vil først være aktive i forbindelse med næste rapport.

### 7.3 Parkeringsforholdene på stationen hvor du stillede din cykel (Er kommet til stationen på cykel)?

	Samlet stikprøve 1.599	antal interview*	VINTER 2016	% tlfredslende eller bedre	% hverken eller svaret	% ændring	signifikant ændring	% ændring	signifikant ændring	% tlfredslende eller bedre	% utilfredslende eller dårligere	% ændring	signifikant ændring
Arriva Struer-Aarhus		76		47 %	32 %	-26 %	-	-21 %	-				
Arriva Struer-Thisted		9		61 %	26 %	-12 %	-	-13 %	-				
Arriva Skjern-Skjern		13		76 %	76 %	-17 %	-	-8 %	-				
Arriva Skjern-Esbjerg		31		77 %	19 %	-41 %	-	-4 %	-				
Arriva Esbjerg-Tønder		25		52 %	21 %	-27 %	-	-27 %	-				
Arriva Aarhus-Skjern		80		64 %	27 %	-8 %	-	-8 %	-				
Arriva Yddefjord-Nørre Nebel		12		48 %	29 %	-23 %	-	-23 %	-				
DSB EC København-Rødby Færgen		23		35 %	41 %	-24 %	-	-24 %	-				
DSB EC Aarhus-Padborg		36		25 %	33 %	-42 %	-	-42 %	-				
DSB ICB København-Ystad		12		40 %	18 %	-42 %	-	-42 %	-				
DSB IC Lyn København-Aarhus		46		48 %	21 %	-31 %	-	-31 %	-				
DSB IC København-Korsør		59		49 %	26 %	-25 %	-	-25 %	-				
DSB IC Nyborg-Middelfart-Fredericia		22		64 %	23 %	-13 %	-	-13 %	-				
DSB IC/Régioban Aalborg-Frederikshavn		22		64 %	20 %	-16 %	-	-16 %	-				
DSB IC Hadsten-Randers-Aalborg (inkl. Aalborg Nærbanen)		36		64 %	5 %	-	-	-	-				
DSB IC Aarhus-Struer		10		95 %	42 %	-22 %	-	-22 %	-				
DSB IC Fredericia-Aarhus		16		35 %	11 %	-14 %	-	-14 %	-				
DSB IC Fredericia-Esbjerg		36		75 %	17 %	-	-	-	-				
DSB IC Lunderskov-Tinglev		15		83 %	17 %	-	-	-	-				
DSB IC Vejle-Struer-Thisted		34		65 %	17 %	-18 %	-	-18 %	-				
DSB Regional Helsingør-Nivå-København		51		46 %	23 %	-30 %	-	-30 %	-				
DSB Regional København-Roskilde		27		23 %	25 %	-52 %	-	-52 %	-				
DSB Regional Roskilde-Holbæk-Kalundborg		14		82 %	10 %	-8 %	-	-8 %	-				
DSB Regional Roskilde-Køge-Næstved		36		51 %	30 %	-19 %	-	-19 %	-				
DSB Regional Roskilde-Nykøbing F		40		75 %	14 %	-11 %	-	-11 %	-				
DSB Regional Odense-Middelfart-Fredericia		21		34 %	47 %	-18 %	-	-18 %	-				
DSB Regional Odense-Svendborg		54		53 %	20 %	-27 %	-	-27 %	-				
DSB Regional Aarhus-Grenaa		24		63 %	21 %	-17 %	-	-17 %	-				
DSB Regional Aarhus-Odder		21		62 %	33 %	-5 %	-	-5 %	-				
DSB Regional Fredericia-Itzehoe		44		57 %	34 %	-9 %	-	-9 %	-				
DSB S-tog Charlottenlund-Klampenborg		9		47 %	-	-53 %	-	-53 %	-				
DSB S-tog Hillerød-Bernstorffsvej		44		65 %	21 %	-14 %	-	-14 %	-				
DSB S-tog Farum-Emdrup		24		64 %	14 %	-22 %	-	-22 %	-				
DSB S-tog Frederiksund-Langgade ekskl. Flintholm		49		48 %	16 %	-36 %	-	-36 %	-				
DSB S-tog Høje Taastrup-Hvidovre		29		63 %	17 %	-20 %	-	-20 %	-				
DSB S-tog Køge-Sydhavnen		37		53 %	33 %	-14 %	-	-14 %	-				
DSB S-tog Vigerslev Alé-Ryparken		18		52 %	30 %	-18 %	-	-18 %	-				
DSB S-tog Valby-Hellerup		48		28 %	28 %	-44 %	-	-44 %	-				
Metro Christianshavn-Vanløse		51		39 %	24 %	-36 %	-	-36 %	-				
Metro Lufthavnen-Amagerbro		22		27 %	40 %	-33 %	-	-33 %	-				
Metro Vestamager-Ølands Brygge		27		57 %	23 %	-20 %	-	-20 %	-				
NJBA Hørsholmbanen		8		63 %	25 %	-13 %	-	-13 %	-				
NJBA Skagensbanen		23		43 %	43 %	-13 %	-	-13 %	-				

\* Ved små baserer der en større usikkerhed ved resultaterne. Les mere i metodeafsnittet.

Forbrugerrådet Tank Passagerpulsen: National Passagertilfredshedsundersøgelse. Vinter 2016.

Kolonner, der viser ændringer i andel tilfredse vil først være aktive i forbindelse med næste rapport.

## 7.4 Parkeringsforholdene på stationen hvor du stillede din knallert/MC eller bil (Er kørt i bil/på knallert/MC til stationen)?

	Samlet stikprøve 348	antal interview*	VINTER 2016	% ændring TILFREDS SIDEN?
			% tlfredslig meget tlfredslig	% hverken eller meget utilfreds/ utilfreds
Arriva Struer-Aarhus		17	86 %	4 %
Arriva Struer-Thisted	3	3	74 %	-
Arriva Skjern-Skjern	4	4	13 %	20 %
Arriva Skjern-Esbjerg	3	3	100 %	-
Arriva Esbjerg Tønder	4	4	19 %	47 %
Arriva Aarhus-Skjern	5	5	100 %	-
Arriva Yddef-Nør Nebel	1	-	-	100 %
DSB EC København-Rødby Færgen	8	8	89 %	-
DSB EC Aarhus-Padborg	6	6	83 %	-
DSB IC København-Ystad	-	-	-	-
DSB Lyn København-Aarhus	26	26	46 %	22 %
DSB IC København-Korsør	16	16	36 %	14 %
DSB IC Nyborg-Middelfart-Fredericia	10	10	16 %	36 %
DSB IC/Regional Aalborg-Fredrikshavn	3	3	37 %	-
DSB IC Hadsten-Randers-Aalborg (inkl. Aalborg Nærbanen)	12	12	67 %	21 %
DSB IC Aarhus-Struer	6	6	100 %	-
DSB IC Fredericia-Aarhus	7	7	62 %	28 %
DSB IC Fredericia-Esbjerg	13	13	57 %	20 %
DSB IC Lunderskov-Tinglev	7	7	94 %	-
DSB IC Vejle-Struer-Thisted	13	13	80 %	20 %
DSB Regional Helsingør-Nivå-København	15	15	84 %	12 %
DSB Regional København-Roskilde	4	4	-	22 %
DSB Regional Roskilde-Holbæk-Kalundborg	9	9	27 %	41 %
DSB Regional Roskilde-Køge-Næstved	2	2	100 %	-
DSB Regional Roskilde-Nykøbing F	23	23	78 %	6 %
DSB Regional Odense-Middelfart-Fredericia	8	8	39 %	42 %
DSB Regional Odense-Svendborg	9	9	64 %	17 %
DSB Regional Aarhus-Grenaa	3	3	16 %	-
DSB Regional Aarhus-Odder	4	4	75 %	25 %
DSB Regional Fredericia-Itzur	5	5	87 %	13 %
DSB S-tog Charlottenlund-Klampenborg	1	1	100 %	-
DSB S-tog Hillerød-Bernstorffsvej	16	16	57 %	29 %
DSB S-tog Farum-Emdrup	5	5	43 %	27 %
DSB S-tog Frederiksund-Langgade ekskl. Flintholm	13	13	50 %	34 %
DSB S-tog Høje Taastrup-Hvidovre	7	7	71 %	29 %
DSB S-tog Køge-Sydhavn	14	14	81 %	13 %
DSB S-tog Frederiksund-Langgade ekskl. Flintholm	-	-	-	-
DSB S-tog Valby-Hellerup	6	6	59 %	-
Metro Christianshavn-Vanlose	8	8	21 %	3 %
Metro Lufthavnen-Amagerbro	12	12	32 %	33 %
Metro Vestamager-Islands Brygge	-	-	-	-
NJBA Hørsholmbanen	1	1	-	100 %
NJBA Skagensbanen	1	1	100 %	-

\* Ved små baser er der en større usikkerhed ved resultaterne. Les mere i metodeafsnittet.

Forbrugerrådet Tank Passagerpulsen: National Passagertilfredshedsundersøgelse. Vinter 2016.

Kolonner, der viser ændringer i andel tilfredse vil først være aktive i forbindelse med næste rapport.

## 7.5 I dette tog - Hvor tilfreds er du med muligheden for at få en siddeplass?

	Samlet stikprøve 12.365	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller	% utilfreds/ meget utilfreds	% ændring	signifikant ændring	% ændring	signifikant ændring	% æNDRING I % TILFREDS SIDEN?
Arriva Struer-Aarhus		560	86 %	10 %	4 %					
Arriva Struer-Thisted		120	82 %	13 %	5 %					
Arriva Skjern-Skjern		157	92 %	7 %	1 %					
Arriva Skjern-Esbjerg		215	87 %	9 %	4 %					
Arriva Esbjerg-Tønder		219	82 %	11 %	8 %					
Arriva Aarhus-Skjern		784	82 %	11 %	6 %					
Arriva Yddef-Nør Nebel		96	85 %	10 %	5 %					
DSB EC København-Rødby Færgen		262	71 %	15 %	13 %					
DSB EC Aarhus-Padborg		351	72 %	13 %	15 %					
DSB ICB København-Ystad		205	92 %	8 %	0 %					
DSB IC Lyn København-Aarhus		329	87 %	10 %	3 %					
DSB IC København-Korsør		514	83 %	12 %	5 %					
DSB IC Nyborg-Middelfart-Fredericia		290	86 %	10 %	4 %					
DSB IC/Régnal Aalborg-Fredrikshavn		250	81 %	13 %	5 %					
DSB IC Hadsten-Randers-Aalborg (inkl. Aalborg Nærbanen)		358	85 %	12 %	3 %					
DSB IC Aarhus-Struer		169	87 %	11 %	1 %					
DSB IC Fredericia-Aarhus		251	80 %	19 %	2 %					
DSB IC Fredericia-Esbjerg		363	91 %	8 %	2 %					
DSB IC Lunderskov-Tinglev		171	89 %	10 %	1 %					
DSB IC Vejle-Struer-Thisted		335	87 %	10 %	3 %					
DSB Regional Helsingør-Nivå-København		377	74 %	9 %	16 %					
DSB Regional København-Roskilde		343	78 %	11 %	11 %					
DSB Regional Roskilde-Holbæk-Kaunborg		95	88 %	7 %	5 %					
DSB Regional Roskilde-Køge-Næstved		406	83 %	12 %	5 %					
DSB Regional Roskilde-Nykøbing F		343	82 %	13 %	5 %					
DSB Regional Odense-Middelfart-Fredericia		221	90 %	6 %	4 %					
DSB Regional Odense-Svendborg		262	76 %	11 %	14 %					
DSB Regional Aarhus-Grenaa		212	73 %	14 %	14 %					
DSB Regional Aarhus-Odder		129	88 %	10 %	2 %					
DSB Regional Fredericia-Itzter		261	91 %	6 %	3 %					
DSB S-tog Charlottenlund-Klampenborg		56	93 %	7 %	-					
DSB S-tog Hillerød-Bernstorffsvej		214	84 %	8 %	7 %					
DSB S-tog Farum-Emdrup		157	83 %	11 %	6 %					
DSB S-tog Frederiksund-Langgade ekskl. Flintholm		292	80 %	15 %	5 %					
DSB S-tog Høje Taastrup-Hvidovre		192	83 %	11 %	6 %					
DSB S-tog Køge-Sydhavn		269	86 %	8 %	6 %					
DSB S-tog Vigerslev Alé-Ryparken		172	84 %	10 %	6 %					
DSB S-tog Valby-Hellerup		763	77 %	15 %	8 %					
Metro Christianshavn-Vanlose		632	60 %	27 %	13 %					
Metro Lufthavnen-Amagerbro		326	53 %	24 %	23 %					
Metro Vestamager-Islands Brygge		200	63 %	22 %	15 %					
NJBA Hørsholmbanen		69	81 %	17 %	1 %					
NJBA Skagensbanen		117	73 %	20 %	8 %					

\* Ved små baser er der en større usikkerhed ved resultaterne. Les mere i metodeafsnittet.

Forbrugerrådet Tænk Passagerpulsen: National Passagertilfredshedsundersøgelse. Vinter 2016.

Kolonner, der viser ændringer i andel tilfredse vil først være aktive i forbindelse med næste rapport.

## 7.6 I dette tog - Hvor tilfreds er du med togets rettidighed/overholdelsen af køreplanen på denne rejse?

		VINTER 2016			ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN?				
	Samlet stikprøve	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller utilfreds	% utilfreds/ meget utilfreds	% ændring	signifikant ændring	% ændring	signifikant ændring
Arriva Struer-Aarhus	12.365	541	87 %	10 %	4 %				
Arriva Struer-Thisted		117	80 %	15 %	5 %				
Arriva Skjern-Skjern		156	84 %	10 %	6 %				
Arriva Skjern-Esbjerg		210	86 %	10 %	3 %				
Arriva Esbjerg-Tønder		213	78 %	17 %	6 %				
Arriva Aarhus-Skjern		751	86 %	11 %	3 %				
Arriva Yddef-Nør Nebel		96	74 %	23 %	3 %				
DSB EC København-Rødby Færgen		254	87 %	8 %	5 %				
DSB EC Aarhus-Padborg		346	44 %	10 %	46 %				
DSB IC København-Ystad		176	85 %	14 %	2 %				
DSB IC Lyn København-Aarhus		322	87 %	8 %	5 %				
DSB IC København-Korsør		513	83 %	14 %	3 %				
DSB IC Nyborg-Middelfart-Fredericia		277	81 %	13 %	6 %				
DSB IC/Régional Aalborg-Fredrikshavn		244	82 %	12 %	6 %				
DSB IC Hadsten-Randers-Aalborg (inkl. Aalborg Nærbanen)		347	77 %	16 %	8 %				
DSB IC Aarhus-Struer		163	58 %	22 %	20 %				
DSB IC Fredericia-Aarhus		247	74 %	14 %	12 %				
DSB IC Fredericia-Esbjerg		346	84 %	9 %	7 %				
DSB IC Lunderskov-Tinglev		167	73 %	15 %	11 %				
DSB IC Vejle-Struer-Thisted		315	82 %	12 %	6 %				
DSB Regional Helsingør-Nivå-København		367	68 %	18 %	14 %				
DSB Regional København-Roskilde		327	85 %	10 %	5 %				
DSB Regional Roskilde-Holbæk-Kalundborg		92	88 %	4 %	8 %				
DSB Regional Roskilde-Køge-Næstved		397	76 %	16 %	8 %				
DSB Regional Roskilde-Nykøbing F		320	80 %	13 %	7 %				
DSB Regional Odense-Middelfart-Fredericia		207	57 %	25 %	18 %				
DSB Regional Odense-Svendborg		247	62 %	16 %	22 %				
DSB Regional Aarhus-Grenaa		204	76 %	18 %	6 %				
DSB Regional Aarhus-Odder		123	76 %	14 %	10 %				
DSB Regional Fredericia-Itzter		247	82 %	12 %	6 %				
DSB S-tog Charlottenlund-Klampenborg		54	92 %	7 %	2 %				
DSB S-tog Hillerød-Bernstorffsvej		196	86 %	7 %	7 %				
DSB S-tog Farum-Emdrup		150	91 %	8 %	1 %				
DSB S-tog Frederiksund-Langgade ekskl. Flintholm		280	87 %	9 %	4 %				
DSB S-tog Høje Taastrup-Hvidovre		191	90 %	8 %	2 %				
DSB S-tog Køge-Sydhavn		259	85 %	12 %	3 %				
DSB S-tog Vigerslev Alé-Ryparken		167	89 %	8 %	3 %				
DSB S-tog Valby-Hellerup		716	82 %	11 %	7 %				
Metro Christianshavn-Vanløse		586	92 %	6 %	2 %				
Metro Lufthavnen-Amagerbro		290	89 %	9 %	2 %				
Metro Vestamager-Islands Brygge		175	87 %	8 %	5 %				
NJBA Hørsholmbanen		68	74 %	25 %	1 %				
NJBA Skagensbanen		114	86 %	12 %	2 %				

\* Ved små baser er der en større usikkerhed ved resultaterne. Les mere i metodeafsnittet.

Forbrugerrådet Tænk Passagerpulsen: National Passagertilfredshedsundersøgelse. Vinter 2016.

Kolonner, der viser ændringer i andel tilfredse vil først være aktive i forbindelse med næste rapport.

## 7.7 I dette tog - Hvor tilfreds er du med den indvendige rengøring og vedligeholdelse?

	Samlet stikprøve 12.365	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller meget utilfreds	% utilfreds/ meget utilfreds	% ændring	signifikant ændring	% ændring	signifikant ændring	% ændring i % TILFREDS SIDEN?
Arriva Struer-Aarhus		547	74 %	22 %	5 %					
Arriva Struer-Thisted		120	66 %	22 %	12 %					
Arriva Skjern-Skjern		155	74 %	19 %	6 %					
Arriva Skjern-Esbjerg		211	74 %	21 %	5 %					
Arriva Esbjerg-Tønder		215	68 %	23 %	9 %					
Arriva Aarhus-Skjern		767	75 %	20 %	6 %					
Arriva Ydres-Nør Nebel		96	68 %	25 %	7 %					
DSB EC København-Rødby Færgen		257	74 %	20 %	6 %					
DSB EC Aarhus-Padborg		357	72 %	17 %	11 %					
DSB ICB København-Ystad		199	67 %	26 %	7 %					
DSB IC Lyn København-Aarhus		335	73 %	24 %	3 %					
DSB IC København-Korsør		505	74 %	22 %	5 %					
DSB IC Nyborg-Middelfart-Fredericia		286	68 %	25 %	6 %					
DSB IC/Regional Aalborg-Fredrikshavn		250	64 %	26 %	10 %					
DSB IC Hadsten-Randers-Aalborg (inkl. Aalborg Nærbane)		356	67 %	25 %	8 %					
DSB IC Aarhus-Struer		172	86 %	11 %	4 %					
DSB IC Fredericia-Aarhus		250	71 %	24 %	5 %					
DSB IC Fredericia-Esbjerg		374	79 %	16 %	5 %					
DSB IC Lunderskov-Tinglev		167	65 %	27 %	8 %					
DSB IC Vejle-Struer-Thisted		328	77 %	20 %	3 %					
DSB Regional Helsingør-Nivå-København		369	55 %	30 %	15 %					
DSB Regional København-Roskilde		335	70 %	24 %	6 %					
DSB Regional Roskilde-Holbæk-Kalundborg		93	73 %	21 %	6 %					
DSB Regional Roskilde-Køge-Næstved		395	53 %	28 %	19 %					
DSB Regional Roskilde-Nykøbing F		337	63 %	26 %	11 %					
DSB Regional Odense-Middelfart-Fredericia		219	59 %	28 %	13 %					
DSB Regional Odense-Svendborg		258	41 %	37 %	22 %					
DSB Regional Aarhus-Grenaa		205	52 %	29 %	18 %					
DSB Regional Aarhus-Odder		124	70 %	25 %	5 %					
DSB Regional Fredericia-Itzter		253	71 %	23 %	6 %					
DSB S-tog Charlottenlund-Klampenborg		53	49 %	32 %	19 %					
DSB S-tog Hillerød-Bernstorffsvej		208	49 %	36 %	15 %					
DSB S-tog Farum-Emstrup		152	53 %	30 %	18 %					
DSB S-tog Frederiksund-Langgade ekskl. Flintholm		272	48 %	36 %	16 %					
DSB S-tog Høje Taastrup-Hvidovre		188	50 %	41 %	10 %					
DSB S-tog Køge-Sydhavn		257	52 %	35 %	14 %					
DSB S-tog Vigerslev Alé-Ryparken		165	62 %	28 %	11 %					
DSB S-tog Valby-Hellerup		739	50 %	38 %	13 %					
Metro Christianshavn-Vanløse		623	59 %	30 %	11 %					
Metro Lufthavnen-Århusgårds		324	46 %	34 %	20 %					
Metro Vestamager-Århus Brygge		190	49 %	37 %	14 %					
NJBA Hørsholmbanen		68	74 %	19 %	7 %					
NJBA Skagensbanen		113	66 %	26 %	8 %					

\* Ved små baserer der en større usikkerhed ved resultaterne. Les mere i metodeafsnittet.

Forbrugerrådet Tænk Passagerpulsen: National Passagertilfredshedsundersøgelse. Vinter 2016.

Kolonner, der viser ændringer i andel tilfredse vil først være aktive i forbindelse med næste rapport.

## 7.8 På stationen - Hvor tilfreds er du med den information, du fik via elektroniske skærme og afgangstavler?

	Samlet stikprøve 12.365	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller	% utilfreds/ meget utilfreds	% ændring	signifikant ændring	% ændring	signifikant ændring	% ændring i % TILFREDS SIDEN?
Arriva Struer-Aarhus		96	56 %	24 %	9 %	20 %				
Arriva Struer-Thisted		133	77 %	15 %	8 %					
Arriva Skjern-Skjern		171	63 %	20 %	17 %					
Arriva Esbjerg-Tønder		178	52 %	22 %	25 %					
Arriva Aarhus-Skjern		706	76 %	15 %	9 %					
Arriva Yddef-Nørre Nebel		66	44 %	18 %	38 %					
DSB EC København-Rødby Færgen		255	63 %	28 %	9 %					
DSB EC Aarhus-Padborg		347	82 %	12 %	6 %					
DSB IC København-Ystad		174	63 %	21 %	16 %					
DSB IC Lyn København-Aarhus		325	83 %	13 %	4 %					
DSB IC København-Korsør		507	82 %	14 %	4 %					
DSB IC Nyborg-Middelfart-Fredericia		287	84 %	13 %	3 %					
DSB IC/R/Regional Aalborg-Fredrikshavn		226	69 %	16 %	15 %					
DSB IC Hadsten-Randers-Aalborg (inkl. Aalborg Nærbane)		336	71 %	22 %	7 %					
DSB IC Aarhus-Struer		155	61 %	19 %	20 %					
DSB IC Fredericia-Aarhus		250	73 %	15 %	12 %					
DSB IC Fredericia-Esbjerg		362	88 %	10 %	3 %					
DSB IC Lunderskov-Tinglev		141	69 %	19 %	12 %					
DSB IC Vejle-Struer-Thisted		295	77 %	12 %	11 %					
DSB Regional Helsingør-Nivå-København		360	71 %	22 %	7 %					
DSB Regional København-Roskilde		333	82 %	15 %	4 %					
DSB Regional Roskilde-Holbæk-Kalundborg		87	82 %	16 %	2 %					
DSB Regional Roskilde-Køge-Næstved		358	69 %	18 %	13 %					
DSB Regional Roskilde-Nykøbing F.		316	80 %	15 %	5 %					
DSB Regional Odense-Middelfart-Fredericia		194	66 %	15 %	19 %					
DSB Regional Odense-Svendborg		238	74 %	22 %	5 %					
DSB Regional Aarhus-Grenaa		143	60 %	25 %	15 %					
DSB Regional Aarhus-Odder		69	46 %	22 %	32 %					
DSB Regional Fredericia-Itzter		236	73 %	18 %	9 %					
DSB S-tog Charlottenlund-Klampenborg		53	75 %	18 %	7 %					
DSB S-tog Hillerød-Bernstorffsvej		195	72 %	16 %	12 %					
DSB S-tog Farum-Emdrup		148	84 %	10 %	6 %					
DSB S-tog Frederiksund-Langgade ekskl. Flintholm		276	79 %	17 %	5 %					
DSB S-tog Høje Taastrup-Hvidovre		182	82 %	12 %	5 %					
DSB S-tog Køge-Sydhavn		260	80 %	15 %	5 %					
DSB S-tog Vigerslev Alé-Ryparken		165	81 %	16 %	2 %					
DSB S-tog Valby-Hellerup		725	76 %	17 %	8 %					
Metro Christianshavn-Vanlose		581	86 %	11 %	3 %					
Metro Lufthavnen-Amagerbro		305	83 %	11 %	7 %					
Metro Vestamager-Islands Brygge		188	82 %	11 %	6 %					
NJBA Hørsholmbanen		60	75 %	18 %	7 %					
NJBA Skagensbanen		101	69 %	24 %	7 %					

\* Ved små baser er der en større usikkerhed ved resultaterne. Les mere i metodeafsnittet.

Forbrugerrådet Tank Passagerpulsen: National Passagertilfredshedsundersøgelse. Vinter 2016.

Kolonner, der viser ændringer i andel tilfredse vil først være aktive i forbindelse med næste rapport.

## 7.9 Hvor tilfreds er du med forbindelserne til/fra andre kollektive trafikmidler på denne strækning?

	Samlet stikprøve 12.365	antal interview*	VINTER 2016	% ændring TILFREDS SIDEN?				
			% tilsyns/ meget tilsyns	% hverken eller meget utilfreds/ utilfreds	% ændring	signifikant ændring	% ændring	signifikant ændring
Arriva Struer-Aarhus		401	63 %	27 %	10 %			
Arriva Struer-Thisted		90	43 %	34 %	22 %			
Arriva Skjern-Sønder Jutland		109	57 %	22 %	21 %			
Arriva Skjern-Esbjerg		167	57 %	29 %	14 %			
Arriva Esbjerg Tønder		169	46 %	35 %	19 %			
Arriva Aarhus-Sjælland		598	61 %	29 %	11 %			
Arriva Yddefjord-Nør Jylland		76	62 %	25 %	13 %			
DSB EC København-Rødby Færgen		212	60 %	27 %	13 %			
DSB EC Aarhus-Padborg		274	54 %	34 %	12 %			
DSB ICB København-Ystad		165	72 %	24 %	4 %			
DSB IC Lyn København-Aarhus		257	67 %	26 %	7 %			
DSB IC København-Korsør		418	63 %	26 %	10 %			
DSB IC Nyborg-Middelfart-Fredericia		220	57 %	26 %	18 %			
DSB IC/Régnal Aalborg-Fredrikshavn/Aalborg Nærbanen)		199	56 %	33 %	11 %			
DSB IC Hadsten-Randers-Aalborg (inkl. Aalborg Nærbanen)		275	57 %	21 %	22 %			
DSB IC Aarhus-Struer		133	59 %	31 %	10 %			
DSB IC Fredericia-Aarhus		196	60 %	30 %	10 %			
DSB IC Fredericia-Esbjerg		279	62 %	29 %	9 %			
DSB IC Lunderskov-Tinglev		124	55 %	26 %	20 %			
DSB IC Vejle-Struer-Thisted		248	67 %	24 %	9 %			
DSB Regional Helsingør-Nivå-København		320	64 %	28 %	10 %			
DSB Regional København-Roskilde		280	63 %	21 %	16 %			
DSB Regional Roskilde-Holbæk-Kaunudborg		74	59 %	31 %	10 %			
DSB Regional Roskilde-Køge-Næstved		339	49 %	35 %	16 %			
DSB Regional Roskilde-Nykøbing F		253	54 %	27 %	19 %			
DSB Regional Odense-Middelfart-Fredericia		156	43 %	37 %	20 %			
DSB Regional Odense-Svendborg		194	42 %	31 %	27 %			
DSB Regional Aarhus-Grenaa		168	51 %	33 %	17 %			
DSB Regional Aarhus-Odder		97	62 %	29 %	9 %			
DSB Regional Fredericia-Itzter		191	62 %	28 %	10 %			
DSB S-tog Charlottenlund-Klampenborg		44	75 %	17 %	8 %			
DSB S-tog Hillerød-Bernstorffsvej		183	64 %	26 %	9 %			
DSB S-tog Farum-Emdrup		137	73 %	21 %	6 %			
DSB S-tog Frederiksund-Langgade ekskl. Flintholm		262	68 %	24 %	9 %			
DSB S-tog Høje Taastrup-Hvidovre		168	68 %	25 %	7 %			
DSB S-tog Køge-Sydhavn		243	68 %	20 %	12 %			
DSB S-tog Vigerslev Alé-Ryparken		160	79 %	14 %	7 %			
DSB S-tog Valby-Hellerup		660	70 %	21 %	9 %			
Metro Christianshavn-Vanløse		600	88 %	9 %	3 %			
Metro Lufthavnen-Amagerbro		307	79 %	16 %	5 %			
Metro Vestamager-Islands Brygge		190	79 %	17 %	3 %			
NJBA Hørsholmbanen		62	65 %	29 %	6 %			
NJBA Skærgårdsbanen		98	59 %	28 %	13 %			

\* Ved små baserer der en større usikkerhed ved resultaterne. Les mere i metodeafsnittet.  
Forbrugerrådet Tank Passagerpulsen: National Passagertilfredshedsundersøgelse. Vinter 2016.

Kolonner, der viser ændringer i andel tilfredse vil først være aktive i forbindelse med næste rapport.

## 7.10 Hvor tilfreds er du med den information, du har modtaget om forsinkelsen (Hvis passageren har oplevet at blive forsinket)?

	Samlet stikprøve 2.078	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller	% utilfreds/ meget utilfreds	% ændring	signifikant ændring	% ændring	signifikant ændring	% æNDRING I % TILFREDS SIDEN?	% æNDRING I % TILFREDS SIDEN?
Arriva Struer-Aarhus		43	44 %	46 %	29 %	11 %					
Arriva Struer-Thisted		12	24 %			47 %					
Arriva Skjern-Skjern		19	58 %	31 %	10 %						
Arriva Skjern-Esbjerg		16	43 %	38 %	19 %						
Arriva Esbjerg-Tønder		30	13 %	14 %	73 %						
Arriva Aarhus-Skjern		64	26 %	36 %	38 %						
Arriva Yddef-Nør Nebel		20	4 %	36 %	60 %						
DSB EC København-Rødby Færgen		35	27 %	33 %	40 %						
DSB EC Aarhus-Padborg		142	50 %	30 %	20 %						
DSB IC København-Ystad		10	10 %	50 %	40 %						
DSB IC Lyn København-Aarhus		43	54 %	33 %	12 %						
DSB IC København-Korsør		62	39 %	20 %	41 %						
DSB IC Nyborg-Middelfart-Fredericia		38	41 %	29 %	30 %						
DSB IC/Regional Aalborg-Fredrikshavn		17	36 %	37 %	28 %						
DSB IC Hadsten-Randers-Aalborg (inkl. Aalborg Nærbane)		34	35 %	48 %	17 %						
DSB IC Aarhus-Struer		28	47 %	9 %	44 %						
DSB IC Fredericia-Aarhus		53	46 %	33 %	20 %						
DSB IC Fredericia-Esbjerg		34	43 %	45 %	12 %						
DSB IC Lunderskov-Tinglev		54	49 %	19 %	32 %						
DSB IC Vejle-Struer-Thisted		43	48 %	27 %	24 %						
DSB Regional Helsingør-Nivå-København		90	34 %	28 %	38 %						
DSB Regional København-Roskilde		32	33 %	31 %	37 %						
DSB Regional Roskilde-Holbæk-Kalundborg		12	14 %	27 %	58 %						
DSB Regional Roskilde-Køge-Næstved		49	27 %	31 %	43 %						
DSB Regional Roskilde-Nykøbing F		44	26 %	46 %	28 %						
DSB Regional Odense-Middelfart-Fredericia		54	23 %	38 %	40 %						
DSB Regional Odense-Svendborg		51	16 %	21 %	64 %						
DSB Regional Aarhus-Grenaa		20	43 %	21 %	36 %						
DSB Regional Aarhus-Odder		20	20 %	30 %	50 %						
DSB Regional Fredericia-Itzter		52	49 %	33 %	18 %						
DSB S-tog Charlottenlund-Klampenborg		3	31 %	30 %	39 %						
DSB S-tog Hillerød-Bernstorffsvej		21	23 %	25 %	53 %						
DSB S-tog Farum-Emdrup		8	61 %	39 %	-						
DSB S-tog Frederiksund-Langgade ekskl. Flintholm		29	32 %	21 %	47 %						
DSB S-tog Høje Taastrup-Hvidovre		11	32 %	4 %	64 %						
DSB S-tog Køge-Sydhavn		17	34 %	31 %	34 %						
DSB S-tog Vigerslev Alé-Ryparken		12	23 %	26 %	51 %						
DSB S-tog Valby-Hellerup		80	33 %	31 %	37 %						
Metro Christianshavn-Vanløse		37	40 %	41 %	19 %						
Metro Lufthavnen-Amagerbro		24	55 %	36 %	8 %						
Metro Vestamager-Islands Brygge		9	19 %	7 %	74 %						
NJBA Hirtshalsbanen		11	9 %	36 %	55 %						
NJBA Skagensbanen		11	27 %	36 %	36 %						

\* Ved små baser er der en større usikkerhed ved resultaterne. Les mere i metodeafsnittet.

Forbrugerrådet Tank Passagerpulsen: National Passagertilfredshedsundersøgelse. Vinter 2016.

Kolonner, der viser ændringer i andel tilfredse vil først være aktive i forbindelse med næste rapport.

# 8. Resultater opdelt efter demografi og rejseformål

## 8.1 Rejseformål

	PENDLER STIKPROVE: 5.679	ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN?	ERHVERV STIKPROVE: 426	ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN?	FRTID STIKPROVE: 4.924	ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN?
13:	Hvor tilfreds er du med din rejse med dette tog alt i alt?	Samlet stikprøve 12.365	% tilfreds/ meget tilfreds	% ændring	signifikant ændring	% tilfreds/ meget tilfreds
17:	Hvor tilfreds er du med den værdi du får, for det du har betalt for din samlede rejse? <b>PÅ STATIONEN - HVOR TILFREDS ER DU MED ..</b>	78 %	45 %	82 %	46 %	86 %
2A:	Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din cykel?	50 %	51 %	49 %	49 %	48 %
2C:	Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din knallert/MC eller bil?	55 %	71 %	73 %	73 %	63 %
10:	Muligheden for at købe billet/kort til denne rejse?	76 %	74 %	80 %	82 %	74 %
11.1:	Den tid du havde, til at skifte til dette tog?	74 %	74 %	80 %	80 %	80 %
11.2:	Adgangsforholdene til Perronen, hvorfra du tog dette tog?	59 %	59 %	58 %	58 %	63 %
11.3:	Den information, du fik over højalerne?	76 %	76 %	80 %	80 %	81 %
11.4:	Den information, du fik via elektroniske skærme og afgangstavler?	66 %	66 %	69 %	69 %	69 %
11.5:	Den information, du fik via faste skilt og kørerplaner?	52 %	52 %	53 %	53 %	55 %
11.6:	Rengøringen og vedligeholdelsen?	19 %	24 %	24 %	21 %	21 %
11.7:	Toiletterne på stationen? (fingeren de er de rene osv.)?	73 %	73 %	80 %	80 %	75 %
11.8:	Trygheden og sikkerheden?					
	<b>DETTE TOG - HVOR TILFREDS ER DU MED ..</b>					
12.1:	Togpersonalels service og hjælpsomhed? (for og under rejseen)?	71 %	71 %	79 %	79 %	79 %
12.2:	Muligheden for at få en sideplads?	69 %	40 %	48 %	48 %	84 %
12.3:	Toiletterne? (fingeret de, er de rene osv.)	55 %	52 %	63 %	63 %	47 %
12.4:	Den indvendige renstning og vedligeholdelse?	52 %	52 %	63 %	63 %	60 %
12.5:	Den udvendige renstning og vedligeholdelse?	68 %	62 %	68 %	68 %	54 %
12.6:	Klimaet ombord? (temperatur, luftugtighed, træk osv.)	79 %	76 %	86 %	86 %	76 %
12.7:	Togets generelle standard (herunder pladsforhold, interiørets standard mv.)	81 %	79 %	78 %	78 %	72 %
12.8:	Trygheden og sikkerheden?	66 %	66 %	77 %	77 %	82 %
12.9:	Den information, du har fået undervejs på din rejse med dette tog?					
12.10:	Togets rettidighed/overholdelsen af kørerplanen på denne rejse?					
12.11:	Rejseiden for rejseen på dette tog?					
12.12:	Togsejekabers service på denne rejse?					
	<b>GENERELT - HVOR TILFREDS ER DU MED ..</b>					
14.1:	Togenes overholdelse af kørerplanen på denne strækning?	63 %	66 %	68 %	69 %	74 %
14.2:	Antallet af togafgange på denne strækning?	73 %	75 %	75 %	75 %	77 %
14.3:	At rejse med dette tog/skab generelt?	67 %	42 %	69 %	43 %	77 %
14.4:	Forbindelserne til/fra andre kollektive transportmidler på denne strækning?					
14.5:	Muligheden for at få svar på spørgsmål og information fra togsejekaberen?					
	<b>HVIS DER ER FORSINKELSE - HVOR TILFREDS ER DU MED ..</b>					
18.C:	Den information, du har modtaget om forsinkelsen?	29 %				48 %

\* Ved små baser er der en større usikkerhed ved resultaterne. Les mere i metodeafsnittet.

Forbrugerrådet Tønå Passagerpulsen: National Passagertilfredshedsundersøgelse. Vinter 2016.

Kolonner, der viser ændringer i andel tilfredse vil først være aktive i forbindelse med næste rapport.

8.2 Alder

	14-34 ÅR STIKPRØVE: 6.122	ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN?	35-59 ÅR STIKPRØVE: 3.858	ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN?	60+ ÅR STIKPRØVE: 1.933	ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN?
	Samlet stikprøve 12.365	% ændring % tilfreds/ meget tilfreds 82 % 41 %		% tilfreds/ meget tilfreds 80 %		% tilfreds/ meget tilfreds 86 % 70 %
13:	Hvor tilfreds er du med din rejse med dette tog alt i alt?					
17:	Hvor tilfreds er du med den værdi du får, for det du har betalt for din samlede rejse?					
	<b>PA STATIONEN - HVOR TILFREDS ER DU MED ..</b>					
2A:	Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din cykel?	50 %		49 %		45 %
2C:	Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din knallert/MC eller bil?	46 %		57 %		65 %
10:	Muligheden for at købe billet/kort til denne rejse?	73 %		71 %		74 %
11.1:	Den tid du havde, 'i'rat skifte til dette tog?	75 %		79 %		83 %
11.2:	Adgangsforholdene til Perronen, hvorfra du tog dette tog?	78 %		76 %		79 %
11.3:	Den information, du fik over højtalerne?	64 %		58 %		63 %
11.4:	Den information, du fik via Elektroniske skærme og afgangstavler?	80 %		76 %		81 %
11.5:	Den information, du fik via faste skilte og køreplaner?	68 %		67 %		69 %
11.6:	Rengøringen og vedligeholdelsen?	57 %		51 %		54 %
11.7:	Toiletterne på stationen? (fungerer de, er de rene osv.)?	17 %		22 %		26 %
11.8:	Trygheden og sikkerheden?	73 %		74 %		78 %
	<b>DETTE TOG - HVOR TILFREDS ER DU MED ..</b>					
12.1:	Togpersonalels service og hjælpsomhed? (for og under rejsen)?	70 %		75 %		85 %
12.2:	Muligheden for at få en siddepæls?	76 %		73 %		83 %
12.3:	Toiletterne? (fungerer de, er de rene osv.)	33 %		36 %		39 %
12.4:	Den udvendige rengøring og vedligeholdelse?	59 %		55 %		58 %
12.5:	Den udvendige rengøring og vedligeholdelse?	55 %		54 %		50 %
12.6:	Klimaet ombord? (temperatur, luftfugtighed, træk osv.)	71 %		70 %		77 %
12.7:	Togets generelle standard (herunder pladsforhold, interiørets standard mv.)	67 %		64 %		70 %
12.8:	Trygheden og sikkerheden?	81 %		80 %		83 %
12.9:	Den information, du har fået undervejs på din rejse med dette tog?	78 %		77 %		82 %
12.10:	Togets rettidighed/overholdelsen af kørerplanen på denne rejse?	82 %		84 %		88 %
12.11:	Rejsetiden for rejsen på dette tog?	79 %		81 %		88 %
12.12:	Togsekabets service på denne rejse?	66 %		69 %		75 %
	<b>GENERELT - HVOR TILFREDS ER DU MED ..</b>					
14.1:	Togenes overhodelse af kørerplanen på denne strækning?	66 %		68 %		75 %
14.2:	Antallet af togafgange på denne strækning?	63 %		73 %		81 %
14.3:	At rejse med dette tog/selskab generelt?	67 %		73 %		81 %
14.4:	Forbindelserne til/fra andre kollektive transportmidler på denne strækning?	66 %		72 %		79 %
14.5:	Muligheden for at få svar på spørgsmål og information fra togsselskabet?	46 %		44 %		49 %
	<b>HVIS DER ER FORSINKELSE - HVOR TILFREDS ER DU MED ..</b>					
18C:	Den information, du har modtaget om forsinkelsen?	34 %				35 %

\* Ved små baser er der en større usikkerhed ved resultaterne [as mere i metodeafsmittet]

Forbrugerrådet Trænk Passagerpulsen: National Passagertilfredshedsundersøgelse. Vinter 2016.

Kolonner, der viser ændringer i andel tilfredse vil først være aktive i forbindelse med næste rapport.

### 8.3 Køn

		KV/INDE STIKPRØVE: 7.214	% ændring TILFREDS SIDEN?	ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN?	MAND STIKPRØVE: 4.780	% ændring TILFREDS SIDEN?
		Samlet stikprøve 12.365	% tilfreds/ meget tilfreds	signifikant ændring	% tilfreds/ meget tilfreds	signifikant ændring
13:	Hvor tilfreds er du med din rejse med dette tog alt i alt?		83 %			
17:	Hvor tilfreds er du med den værdi du får, for det du har betalt for din samlede rejse?		53 %			
2A	Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din cykel?		46 %			
2C	Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din knallert/MC eller bil?		54 %			
10:	Muligheden for at købe billet/kort til denne rejse?		73 %			
11.1:	Den tid du havde, til at skifte til dette tog?		79 %			
11.2:	Adgangsforholdene til personen, hvorfra du tog dette tog?		77 %			
11.3:	Den information, du fik over højtaerne?		65 %			
11.4:	Den information, du fik via elektroniske skærme og afgangstavler?		81 %			
11.5:	Den information, du fik via faste skilte og kørerplaner?		71 %			
11.6:	Rengøringen og vedligeholdelsen?		53 %			
11.7:	Toiletterne på stationen? (fingerer de, er de rene osv.)?		21 %			
11.8:	Tygheden og sikkerheden?		74 %			
<b>I DETTE TOG - HVOR TILFREDS ER DU MED ..</b>						
12.1:	Togpersonals service og hjælpsomhed? (før og under rejesen)?		77 %			
12.2:	Muligheden for at få en siddeplads?		76 %			
12.3:	Toiletterne? (fingerer de, er de rene osv.)		36 %			
12.4:	Den individuelle rengøring og vedligeholdelse?		57 %			
12.5:	Den udvendige rengøring og vedligeholdelse?		53 %			
12.6:	Klimaet ombord? (temperatur, luftugtighed, træk osv.)		70 %			
12.7:	Togets generelle standard (herunder pladsforhold, interiørets standard mv.)		66 %			
12.8:	Trygheden og sikkerheden?		80 %			
12.9:	Den information, du har fået undervejs på din rejse med dette tog?		79 %			
12.10:	Togets rettidighed/overholdelsen af kørerplanen på denne rejse?		85 %			
12.11:	Rejseiden for rejsen på dette tog?		83 %			
12.12:	Togselskabets service på denne rejse?		69 %			
<b>GENERELT - HVOR TILFREDS ER DU MED ..</b>						
14.1:	Togenes overholdelse af kørerplanen på denne strækning?		70 %			
14.2:	Antallet af togafgange på denne strækning?		71 %			
14.3:	At rejse med dette tog/selskab generelt?		74 %			
14.4:	Forbindelsene til/fra andre kollektive transportmidler på denne strækning?		71 %			
14.5:	Muligheden for at få svar på spørgsmål og information fra tog/selskaber?		46 %			
<b>HVIS DER ER FORSINKELSER - HVOR TILFREDS ER DU MED ..</b>						
18C:	Den information, du har modtaget om forsinkelsen?		36 %			
						32 %

\* Ved små baser er der en større usikkerhed ved resultaterne. Les mere i metodeafsnittet.

Forbrugerrådet Tænk Passagerpulsen: National Passagertilfredshedsundersøgelse. Vinter 2016.

Kolonner, der viser ændringer i andel tilfredse vil først være aktive i forbindelse med næste rapport.

# 9. Om undersøgelsen

## 9.1 Metode

De Nationale Passagertilfredshedsundersøgelser gennemføres ved uddeling af papirspørgeskemaer til passagererne i den kollektive trafik i Danmark. Spørgeskemaet kan indsendes ved brug af den portobetalte syarkuvert, der uddeltes sammen med spørgeskemaet, eller returneres til uddeleren. Respondenten har også mulighed for at svare på spørgeskemaet elektronisk via et link eller en QR kode.

## han/hun større lyst til at deltage. Derved sikres,

at så mange af de udleverede spørgeskemaer som muligt rent faktisk udfyldes og returneres.

Der er uddelt spørgeskemaer på hverdage i tidsbånd (kl. 06-09, kl. 09-15, kl. 15-18 og kl. 18-23). I weekenden og på helligdage opdeles ikke på tidsbånd, men fordeles jævnt over hele dagen.

Grundet den skeve opstart er der gennemført væsentligt flere vagter i den sidste måned af perioden sammenlignet med de to første måneder. Langt de fleste af de returnerede spørgeskemaer stammer således fra togture foretaget i den sidste halvdel af perioden. De tre måneder, som perioden dækker over er alle vintermåneder med megen pendlertrafik og lav feriетrafik. Påskken lå i periodens sidste måned, men grundet den skeve uddeling i hele perioden er der bevidst ikke kørt mange vagter i skolernes påskeferie for at sikre, at skævheden ikke blev yderligere forstærket.

## 9.2 Uddeling af spørgeskemaer

Uddelingen af spørgeskemaer i winterperioden 2016 startede 29. december 2015. Grundet udfordringer med vagtplanlægningen kom uddelingen skævt fra start, og først for alvor i gang midt i januar. Det har haft den konsekvens, at uddelingen ikke er jævnt fordelt over perioden. Derudover blev S-togs- og Metrouddelingerne i starten planlagt gennemført i togene. Efter ca. en måned viste det sig at være mere effektivt at gennemføre uddelingen på peronne. Uddelingen sker derfor for DSB F/R, Arriva og Nordjyske Jernbaner i toget, mens uddelingen for DSB S-tog og Metro sker på peronne.

Den skeve start forstærkedes yderligere af lave returprocenter på de uddelte spørgeskemaer. Som konsekvens blev alle interviewere instrueret ekstra grundigt i vigtigheden af en god overlevering af spørgeskemaet til passageren. Når passageren er bevidst om, hvad undersøgelsen drejer sig om, har

ligningen mellem uddelingssted og den beskrevne rejse ikke er identisk. Der er rejser, der består af flere delture, hvor passageren fejlagtigt har angivet enten forkert på- eller afstigningsstation for den deltur, hvor spørgeskemaet er uddelt.

Der er besvarelser, hvor der er sat mere end ét kryds i tilfredshedsopspørsmålene. Her reduceres besvarelserne til ét kryds, ved at vælge krydset ud for den højeste tilfredshed.

Der gennemføres yderligere en række test og for at spørgeskema kan godkendes, skal 2/3 af spørgeskemaet være udfyldt og den beskrevne rejse skal være gennemførlig og give mening.

Inden udtræk af data vejés datasættet. Der vejés på strækning/station, dagtype og tidsbånd. Vejningen foretages på baggrund af passagerdata leveret af det enkelte togsejlskab. Først laves en vejning af besvarelser inden for hvert enkelt selskab. Derefter vejés selskaberne i forhold til hinanden ud fra deres samlede passagertal.

## 9.3 Databehandling og vejning

### Når spørgeskemaerne kommer retur fra passagerne, begynder en proces med scanning og efterbehandling.

Ved efterbehandlingen fastlægges målstrækning for interviewet ud fra det unikke løbenummer og passagerens angivelse af påstigningsstation. I nogle tilfælde er det nødvendigt at rette passagerens angivelse af på- eller afstigningsstation, da sammen-

undersøgelsen

Januar 2016 blev der indført grænsekontrol på alle tog, der kører til/fra udlandet. Det har haft storst indvirkning på togdriften over Øresund. Der er lavet en særkøreplan, så alle, der rejser mod Sverige skal stige af toget i CPH, hvor ID-kontrollen gennemføres. I begyndelsen af perioden blev

tog mellem København-Ystad kørt med togbusser, hvilket resulterede i meget få passagerer. Driften overgik til tog igen i løbet af perioden og passagerne vendte tilbage.

I forbindelse med etableringen af Lethanen i Aarhus, er driften på Grenaa-banan specielt i weekenderne erstattet af togbusser. Dette har været gældende i hele perioden og der er ikke udelt spørgeskemaer på togbusserne.

Der har været indsats togbusser en del weekender i perioden på S-toget til Hillerød samt mellem Roskilde-Køge grundet signalprojektet. På S-toget til Hillerød har togbetjeningen på hverdage også i perioder været anderledes end normalt.

## 9.5 Forklaring til strækningsinddeling

Ved præsentationen af resultaterne benytter vi forskellige opdelinger af togsystemer og strækninger.

I afsnit 4 er der opdelt på følgende togtyper:

- Intercity- og Lyntog: Består af DSB's tog Intercity, Lyntog eller EC tog, der kører til/fra udlandet.
- Regionaltog: Består af DSB regionaltog og Arriva tog, på nær nedenstående strækninger.
- Lokale tog: Består af Skagens-/Hirtshalsbanen, Odder-/Grenaabanan og Varde-Nr. Nebel.

I afsnit 6 er der benyttet strækningsbetegnelser for DSB F/R, Arriva og Nordjyske Jernbaner. For S-tog og Metro stationer er der dannet følgende strækninger:

- S-tog Charlottenlund-Klampenborg
- S-tog Hillerød-Bernstorffsvej
- S-tog Farum-Emdrup
- S-tog Frederikssund-Langgade elskl. Flintholm
- S-tog Høje Taastrup-Hvidovre
- S-tog fra Køge-Sydhavn
- S-tog Vigerslev Allé-Ryparken
- S-tog Valby-Hellerup
- Metro Christianshavn-Vanløse
- Metro Lufthavnen-Amagerbro
- Metro Vest Amager-Islands Brygge

## 9.6 Forklaring til resultatinddeling

I spørgeskemaet til tilfredshedsundersøgelsen, er der brugt en svarsksala, der består af tallene 0-10, hvor 0 angiver den laveste tilfredshed og 10 den højeste tilfredshed. Spørgeskemaet kan ses på Passagerpulsens hjemmeside. I rapporten har vi valgt at inddæle passagerernes besvarelser ud fra, hvor stor en andel, der hhv. er ”tilfreds/meget tilfreds”, ”hverken tilfreds eller utilfreds”, ”utilfreds/meget utilfreds” med udgangspunkt i følgende opdeling:

- Tilfreds/Meget tilfreds: 7-10
- Hverken eller: 4-6
- Utilfreds/Meget utilfreds: 0-3

Opdelingen er foretaget ved en samlet vurdering af, dels hvordan skalaen anvendes af de passagerer, der har besvaret spørgeskemaet, dels hvordan et udvalg af passagerer, der rejser med kollektiv transport forstår skalaen.

For en nærmere beskrivelse af de metodemæssige overvejelser og gennemførte analyser, der ligger til grund for opdelingen af skalaen, henviser vi til detaljeret metodebilag på Passagerpulsens hjemmeside.

## 9.7 Stikprøver og usikkerhed

I nogle af resultatoversigterne er stikprøverne små. Vi er vidende om, at små stikprøver medfører større usikkerhed om resultaterne, men vi har prioritert at bringe resultaterne, da de har en informativs værdi, på trods af usikkerhederne. Vi anbefaler læserne af denne rapport at være opmærksomme på tolkningen af resultaterne, når der er tale om små stikprøver.

For nærmere beskrivelse af usikkerhederne henviser vi til detaljeret metodebilag på Passagerpulsens hjemmeside.

# Passagerpulsen er din stemme **i den kollektive** **transport**

Vi er en del af Forbrugerrådet Tænk  
og arbejder for at skabe de  
**bedste rammer for brugerne**  
**af bus, tog og metro**

Forbrugerrådet  
**Tænk**

## Passagerpulsen