



Passagerpulsens årsrapport

2022

FORBRUGERRÅDET TÆNK



**PASSAGER
PULSEN**

Indhold

Forord: Fortsat behov for passagerernes stemme	3
Udvalgte nedslag 2022	4
Bedre vilkår for brugere af Rejsekort	4
Ikke-digitale passagerer får adgang til DSB Orange.....	4
Fælles forslag om reform for ungdomskortet.....	4
Regionale passagerråd gav input og bidrog til debatten	4
Regionale konferencer: Passagerer i hele landet tog pulsen på kollektiv transport.....	5
Europæisk konference: Udenlandsk inspiration til Danmark	5
Temaer i fokus og undersøgelser om kollektiv transport	5
Efterspørgsel og samarbejde	6
Omtale og engagement	6
Overblik over succeskriterier	7

Forord: Fortsat behov for passagerernes stemme

Den kollektive transport spiller en afgørende rolle i vores samfund. Den udgør et centralt element i den grønne omstilling, og den er med til at dæmme op for trængslen på vores veje og skabe national sammenhængskraft og mobilitet på tværs af land og by. Mange steder er passagertallene på niveau med før Covid-19, men der er stadig steder, hvor det ikke er tilfældet. Heldigvis er passagertilfredsheden over de senere år faktisk steget, og vores befolkningsundersøgelse fra 2022 viser, at der er yderligere potentiale og stor velvilje fra danskerne. Næsten 8 ud af 10 danskere vil bruge den kollektive transport mere, hvis de nødvendige forbedringer finder sted. Det sker bedst ved at sætte passagerernes brug, behov og ønsker i centrum for udviklingen af den kollektive transport.

Passagerpulsens hos Forbrugerrådet Tænk er Danmarks første og eneste organisation, der varetager passagerernes interesse på tværs af transportformer, selskaber og geografi. Siden 2014 har vi som passagerernes uvildige, uafhængige og troværdige stemme i den kollektive transport arbejdet for at skabe de bedste rammer for brugere af bus, tog, metro og letbane. Siden 2020 har vi styrket vores arbejde med systematisk brugerinddragelse via vores regionale passagerråd, og evalueringen af de første to år viser stor tilfredshed og gode muligheder for udvikling.

Via analyser, dialog og lobbyarbejde varetager vi passagerernes interesser og giver dem en stemme i den offentlige debat. Alt sammen med udgangspunkt i deres samlede rejse, deres brug, oplevelser, ønsker, behov og rettigheder. Vores arbejde resulterer i mærkbare forbedringer for passagererne. Vi har blandt andet været med til at sikre bedre information til passagererne, især i forbindelse med forsinkelser, at bevare trykte køreplaner og senest i 2022; bedre vilkår for ikke-digitale passagerer og brugere af Rejsekort Anonym. Desuden tilføjer vi ny viden til branchen og politikere via egne undersøgelser og inspiration fra udlandet.

Flere markante begivenheder viste i 2022, at der fortsat er stort behov for at tale passagerernes sag og arbejde for en mere attraktiv kollektiv transport i hele Danmark. Utilstrækkelig corona-kompensation og manglende passagerindtægter satte nemlig den kollektive transport og danskernes mobilitet under massivt pres. Den økonomiske situation betød en generel prisstigning på tværs af landet og trafikkselskaberne samt nedskæringer i busdriften, hvilket særligt ramte passagerer i de tyndtbefolkede områder af landet. Det er områder, som i forvejen er presset, og derfor er det glædeligt, at regeringen vil understøtte busdækningen for både byer og yderområder.

I 2022 havde vi ad flere omgange fokus på fremtidens brugere af kollektiv transport, de unge. Andelen af de unges ture til og fra ungdomsuddannelser med kollektiv transport er faldet fra 51 procent til 43 procent. Vores undersøgelse viser desværre en tendens til, at unge i dag generelt bliver introduceret senere til kollektiv transport end de ældre generationer, og det har betydning for, hvor meget de senere kommer til at bruge den kollektive transport. Hvis vi skal fremtidssikre kundegrundlaget, gælder det derfor i høj grad om at tiltrække og fastholde de unge. Det er derfor fortsat et vigtigt fokusområde for os, og vi er glade for, at regeringen også i sit regeringsgrundlag fremhæver tiltag, der kan gøre det mere attraktivt for unge at benytte kollektiv transport.

Overordnet set mener vi, at særligt 2022 understreger behovet for at tænke helt nyt, hvis vi skal fremtidssikre området. Det kræver en indsats fra politikere, myndigheder og trafikvirksomheder at forløse potentialet i kollektiv transport. Og det bør ske med udgangspunkt i passagererne og gerne med inspiration fra udlandet, hvor der allerede findes gode eksempler på løsninger inden for eksempelvis billetter, takster og knudepunkter. Hvis vi skal nå de fælles klimamål, bekæmpe trængslen på vejene og gøre den kollektive transport mere attraktiv, som der står i regeringsgrundlaget, er der fortsat brug for en uafhængig stemme og videngenerator, som går på tværs af landet og de enkelte trafikkselskabers råderum og interesser. En stemme, der taler passagerernes sag, og som samtidig fortæller de gode historier, som den kollektive transport også rummer. Det vigtige arbejde vil Passagerpulsens fortsat bidrage til, så vi sammen kan indfri det store potentiale, der ligger i kollektiv transport.

Udvalgte nedslag 2022

Når vi ser tilbage på året, der er gået, må vi konstatere, at den kollektive transport som helhed har haft det svært. Selvom passagertallene flere steder er godt på vej tilbage på samme niveau som fra før Covid-19, oplever trafiksselskaberne stadig manglende billetindtægter, ligesom de har været økonomisk presset af inflationen og de høje brændstofpriser. Sammen med blandt andre Kommunernes Landsforening og Danske Regioner har vi i løbet af året sat fokus på de manglende billetindtægter og anbefalet politikerne at holde hånden under kollektiv transport.

Den økonomiske situation betød generelt færre større forbedringer for passagererne. Heldigvis har der været nogle sejre for passagererne, særligt de ikke-digitale og de, der ønsker at transportere sig uden at dele data.

I det følgende har vi opsummeret nogle af vores indsats og resultater i 2022.

Bedre vilkår for brugere af Rejsekort

Passagerpulsens hos Forbrugerrådet Tænk har gennem mange år argumenteret for en række forbedringer på Rejsekort. I 2022 kom en del forbedringer i hus, da Forbrugerombudsmanden anmodede Rejsekort om at ændre i sine vilkår og handelsbetingelser, så de overholder de forbrugerbeskyttende regler.

Fremover skal brugerne ikke betale gebyr for at få udbetalt saldoen på deres rejsekort, og på nye rejsekort bliver der trykt en udløbsdato, så brugerne ikke får en ubehagelig overraskelse, den dag rejsekortet udløber. Derudover kan brugere af Rejsekort Anonymt nu få udbetalt deres restsaldo ved alle salgssteder indtil et år efter udløb. Rejsekort må heller ikke længere spærre et kort og registrere brugere automatisk, hvis de tre gange glemmer at checke ud, eller hvis de har gæld på mere end 500 kroner. I stedet skal hver sag vurderes konkret.

Ikke-digitale passagerer får adgang til DSB Orange

Digitale løsninger er gode for mange, men ikke alle. Vores undersøgelse fra 2022 viser, at digitaliseringen af kollektiv transport risikerer at udelukke eller udfordre op mod 2 mio. danskere. Ikke-digitale eller digitalt utrygge passagerer har ofte ikke samme muligheder for at få information eller købe billet – det gælder også rabatterede billettyper – og de ender dermed ofte med at betale mere end deres digitalt vante medpassagerer.

Derfor var det skridt i den rigtige retning, da DSB i 2022 gjorde det muligt at købe de rabatterede DSB Orange-billetter, som hidtil udelukkende kunne købes online, i udvalgte fysiske salgssteder. Dog mod et gebyr på 40 kr.

Fælles forslag om reform for ungdomskortet

De danske kollektive trafiksselskaber gik i 2022 sammen om et udspil til en reform af ungdomskortet for at forbedre rammerne for unges uddannelse og fritidsliv, hvor adgangen til kollektiv transport spiller en stor rolle.

Mere fleksible billetløsninger og bedre rabatter for unge i kollektiv transport er noget, Passagerpulsens længe har arbejdet for. I vores undersøgelse om unge fra 2022 kan vi se, at gratis eller billigere kollektiv transport er det tiltag, som flest 18-29-årige studerende peger på, kan få dem til at benytte kollektiv transport mere. Derfor glæder vi os over at trafiksselskaberne har taget udfordringen op, og er kommet med et fælles udspil, der forhåbentlig fører forbedringer med sig.

Regionale passagerråd gav input og bidrog til debatten

En evaluering efter de første knap to år med Passagerpulsens regionale passagerråd viste i 2022 stor tilfredshed blandt rådernes medlemmer. Besvarelserne viser, at 84 procent af rådsmedlemmerne mener, at Passagerpulsens giver en ekstra stemme til passagerne i udviklingen af den kollektive transport. Og 86 procent vil anbefale andre at blive medlem af et passagerråd.

Samtidig viser evalueringen potentiale til forbedringer, blandt andet i samarbejdet med følgegrupperne. Kun 47 procent af de adspurgte, svarer, at Passagerpulsens, trafikkselskaber, region og kommuner tager rådets input videre i deres arbejde. Vores oplevelse er, at passagerrådene kommer med de bedste input, når følgegrupperne, som består af trafikvirksomheder, regioner og kommuner, byder ind med konkrete emner eller udfordringer ind, som de har brug for input til. Det er derfor fortsat et fokusområde for at sikre både passagerrådernes og følgegruppernes motivation og kvaliteten i arbejdet. Passagerpulsens regionale passagerråd bidrog i årets løb blandt andet med brugertests af Midttrafiks app og input til trafikvirksomhedernes arbejde med bæredygtighed.

Desuden deltog særligt formændene/forpersonerne for rådene i den offentlige debat med læserbreve og debatindlæg om eksempelvis [potentialet i kollektiv transport med udgangspunkt i letbanen i Aarhus](#) og [konsekvenserne af nedlagte busruter, særligt i de tyndtbefolkede områder](#). Generelt føler rådsmedlemmerne, at de kunne blive klædt bedre på til at deltage i de offentlige debatter. Derfor udvikler vi i 2023 blandt andet et kommunikations-kit til alle rådene.

Regionale konferencer: Passagerer i hele landet tog pulsen på kollektiv transport

I 2022 afholdt Passagerpulsens i samarbejde med We Do Democracy regionale passagerkonferencer baseret på temaer valgt af passagerrådene. Konferencerne havde fokus på co-creation og konkrete output, som kan bidrage til udviklingen af kollektiv transport. Gennem året kunne passagerer, fagpersoner og politikere fra hele landet således bidrage til debatten og i fællesskab være med til at udvikle forslag til løsninger på udfordringer som, hvordan vi sikrer god adgang til kollektiv transport i tyndtbefolkede områder, hvordan vi kan skabe bedre sammenhæng i kollektiv transport, og hvordan vi tiltrækker flere unge til kollektiv transport.

Konferencerne var generelt rigtig godt besøgt med mellem 40 og 80 deltagere, hvoraf mindst halvdelen var der i rollen som passager. Tilbagemeldingerne har været meget positive. Deltagernes anbefalinger er offentliggjort på Passagerpulsens hjemmeside og er desuden videregivet til trafikvirksomheder, politikere og øvrige interessenter.

Europæisk konference: Udenlandsk inspiration til Danmark

Den 10.-11. juni 2022 var Passagerpulsens vært for den årlige European Passengers' Federation-konference om kollektiv transport og mobilitet i Europa. Daværende transportminister Trine Bramsen åbnede konferencen, som blev afholdt i København, og mere end 70 passagerer, politikere og fagpersoner fra hele Europa deltog. I alt var mere end 15 lande repræsenteret på konferencen.

Formålet var at bringe de bedste fremgangsmåder frem i lyset og lade os inspirere til gode løsninger på tværs af landegrænser. Konferencen satte fokus på best practices inden for emnerne bæredygtighed, kollektiv transport på tværs af landegrænser, digitalisering samt brugerinddragelse i udvikling af kollektiv transport.

Der var oplæg fra blandt andre Elisabeth Kotthaus fra DG Move, Blaž Pongračič fra CER, Dominik Hartl fra Hardt Hyperloop, Sven Marius Utklev Gjeruldsen fra Bane NOR og Sophie Buyse fra Deutschebahn. På European Passengers' Federations website findes alle præsentationer samt en opsamling på konferencen.

Temaer og undersøgelser om kollektiv transport

I 2022 har vi haft fokus på følgende temaer, som er resulteret i notater og rapporter:

Passagerrettigheder

- Togselskabernes rejsetidsgarantier, rapport, februar
- Togselskabernes rejsetidsgarantier, notat, februar
- Information om rejsetidsgaranti ved sammensatte rejser, notat, maj

Billetter og takster

- Potentialet ved en årsbillet til kollektiv transport, rapport, maj

Digitalisering

- Digital tilgængelighed i kollektiv transport, rapport, juni

Unge

- Unge og kollektiv transport, rapport, november

Derudover har vi udgivet vores årlige **befolkningsundersøgelse**, som undersøger danskernes holdning til og brug af kollektiv transport

- Danskerne og kollektiv transport 2022, rapport, december

I 2022 har vi anvendt vores passagerpanel med godt 8000 medlemmer i en enkelt undersøgelse om tilgængelighed på togstationer, som bliver udgivet i 2023.

Efterspørgsel og samarbejde

Foruden at stille vores viden til rådighed for alle via vores website, indgår Passagerpulsens også jævnligt i samarbejde med andre organisationer og bidrager med oplæg til konferencer. I 2022 har vi deltaget i DTUs EU-projekt EASIER om trafikknudepunkter og cykler samt flere arbejdsgrupper om trafikknudepunkter og kombinationsrejser, blandt andet langs de storkøbenhavnske supercykelstier. Desuden var vi med til at udvikle en cykeldeklaration i forbindelse med Cykeltopmødet og et værktøj til at evaluere cykelparkering ved knudepunkter. Det værktøj sætter vi i spil i 2023. Derudover deltog vi i en arbejdsgruppe med Danske Regioner, KL, Dansk Industri, Transportministeriet med flere, med det formål at dele viden, informere om tiltag og undersøge, hvordan vi får passagererne tilbage efter Covid-19.

Desuden har vi blandt andet deltaget på den årlige TØF-konference med ekspertoplæg om tryghed på stationer, europæiske prismodeller for billetter samt europæiske erfaringer og inspiration.

Omtale og engagement

Passagerpulsens har gennem årene udviklet en række passagerguides, hvor passagererne kan finde gode råd om alt fra Rejsekort til rettigheder. Disse guides er sammen med vores undersøgelser og andre informationer tilgængelige på vores website. I 2022 havde websitet knap 150.000 visninger. Heraf var over 136.000 unikke sidevisninger. Det var mere end 4.000 flere unikke visninger end året før.

Vi har bidraget med flere debatindlæg i løbet af året, blandt andet om potentialet ved en årsbillet til kollektiv transport med inspiration fra den østrigske Klimaticket, sammenhæng i kollektiv transport, togselskabernes information om rejsetidsgaranti og om tryghed på stationer i samarbejde med formand for Passagerrådet i Region Hovedstaden samt Sofie Kirt, Ph.D. i kriminalpræventiv byplanlægning. Sammen med Ældre Sagen og Danske Handicaporganisationer bidrog vi desuden til debatten om digitalisering i kollektiv transport. Derudover havde Passagerpulsens 134 presseomtaler i årets løb. Til sammenligning var der 165 omtaler i 2021.

På sociale medier vakte særligt to af vores opslag stort engagement. Vores opslag om forbedringer for brugerne af Rejsekort nåede mere end 26.000 personer organisk (uden betaling), mens vores opslag hvor vi efterspurgte input til, hvilket eksempel fra kollektiv transport i udlandet passagererne gerne så indført i Danmark, nåede mere end 15.000 personer organisk (uden betaling), og fik mere end 340 kommentarer.

Overblik over succeskriterier

Passagerpulsens sætter hvert år en række succeskriterier for vores arbejde. Her kan du se et overblik for 2022.

Succeskriterie	Status	Bemærkninger
Passagerpulsens mødes med relevante trafiksselskaber, jernbaneoperatører og andre virksomheder i branchen mindst én gang årligt med henblik på at repræsentere passagerernes stemme i brugen af kollektiv transport.	Delvist opfyldt. Fokus var blandt andet på billetter og takster, de regionale passagerkonferencer samt vores undersøgelser om unge og potentialet ved en årsbillet.	Vi afholdt ikke et fysisk møde med Movia, men vi har været i kontakt med dem om flere emner i løbet af året.
Passagerpulsens mødes med folketingets partiers transportordførere mindst én gang årligt med henblik på at repræsentere passagerernes stemme i brugen af kollektiv transport.	Delvist opfyldt.	Det lykkedes ikke at arrangere et møde med Nye Borgerlige
Passagerpulsens genererer aktuel opdateret viden og fakta om passagerernes oplevelser, behov og ønsker til den kollektive transport med henblik på at kunne lave anbefalinger til branchen.	Opfyldt. Uddybet under 'Temaer og undersøgelser om kollektiv transport'.	
Passagerpulsens er med til at sætte en dagsorden for udvikling af kollektiv transport, til gavn for eksisterende og potentielle passagerer.	Opfyldt. Uddybet under 'Regionale konferencer: Passagerer i hele landet tog pulsen på kollektiv transport' samt 'Omtale og engagement'.	
Passagerpulsens afvikler 5 regionale passagerkonferencer årligt med henblik på at sætte fokus på emner, der er relevante for passagererne og beslutningstagerne i de pågældende regioner.	Opfyldt Uddybet under 'Regionale konferencer: Passagerer i hele landet tog pulsen på kollektiv transport'.	
Passagerpulsens laver afrapportering fra hver af de 5 passagerkonferencer for at sikre, at viden fra konferencerne præsenteres i en tilgængelig form for trafiksselskaber og andre beslutningstagerne.	Opfyldt Uddybet under 'Regionale konferencer: Passagerer i hele landet tog pulsen på kollektiv transport'.	
Passagerpulsens gennemfører i 2022 European Passengers' Federation konference i København med henblik på at udveksle danske og internationale erfaringer og inspiration mellem branchefolk, politikere, forskere og interesseorganisationer.	Opfyldt Uddybet under 'Europæisk konference: Udenlandsk inspiration til Danmark'.	
Ultimo 2022 finder 2/3 af medlemmerne af Passagerrådene at Passagerpulsens giver en ekstra stemme til passagerne i udviklingen af den kollektive transport (nyt succeskriterie).	Opfyldt Uddybet under 'Regionale passagerråd gav input og bidrog til debatten'.	

© **Forbrugerrådet Tænk København 2023**

Rapporten er udarbejdet af:

Passagerpulsens hos Forbrugerrådet Tænk

Foto: Getty Images

Passagerpulsens hos Forbrugerrådet Tænk

Ryesgade 3A, 2. th, 2200 København N.

Telefon: +45 77 41 77 41

E-mail: passagerpulsens@fbr.dk

Hjemmeside: www.passagerpulsens.taenk.dk