



De Nationale Passagertilfredsheds- undersøgelser (tog)

Sommer 2018
(April til september 2018)

Forbrugerrådet
Tænk
Passagerpuls

Forbrugerrådet Tænk Passagerpuls
Fiolstræde 17B
1017 København K
T +45 7741 7741
E-mail: passagerpuls@fbr.dk
passagerpuls.taenk.dk

Oplag: 150
Dato: 14. december 2018
Foto: Anette Sønderby Madsen
Tryk: Lasertryk
Copyright © 2018
ISSN: 2446-242Xx



Indhold

Forord	4	6.3 DSB S-tog strækninger	71
1. Baggrund	5	6.4 Metro strækninger	80
2. Resumé	6	6.5 Nordjyske Jernbaner (NJBA) strækninger	83
2.1 Resultater – Landet totalt	11	6.6 Lokaltog	86
3. Anbefalinger	12	6.7 Lemvigbanen	95
4. Resultater opdelt på togselskaber	14	7. Sammenligning af strækninger	96
4.1 Arriva	14	7.1 Hvor tilfreds er du med din rejse med dette tog alt i alt?	96
4.2 DSB	16	7.2 Hvor tilfreds er du med den værdi, du får, for det du har betalt for din samlede rejse	98
4.3 Metro	18	7.3 Parkeringsforholdene på stationen, hvor du stillede din cykel (Er kommet til stationen på cykel)?	100
4.4 Nordjyske Jernbaner	20	7.4 Parkeringsforholdene på stationen, hvor du stillede din knallert/MC eller bil (Er kørt i bil/på knallert/MC til stationen)?	102
4.5 Lokaltog	22	7.5 I dette tog - Hvor tilfreds er du med muligheden for at få en siddeplads?	104
4.6 Lemvigbanen	24	7.6 I dette tog - Hvor tilfreds er du med togets rettidighed/overholdelsen af køreplanen på denne rejse?	106
4.7 DSB Fjern- og regionaltog	26	7.7 I dette tog - Hvor tilfreds er du med den indvendige rengøring og vedligeholdelse?	108
4.8 DSB S-tog	28	7.8 På stationen - Hvor tilfreds er du med den information, du fik via elektroniske skærme og afgangstavler?	110
5. Sammenligning af togselskaber	31	7.9 Hvor tilfreds er du med forbindelserne til/fra andre kollektive trafikmidler på denne strækning?	112
5.1 Hvor tilfreds er du med din rejse med dette tog alt i alt?	31	7.10 Hvor tilfreds er du med den information, du har modtaget om forsinkelsen (Hvis passageren har oplevet at blive forsinket)?	114
5.2 Hvor tilfreds er du med den værdi, du får, for det du har betalt for din samlede rejse?	32	8. Resultater opdelt efter demografi og rejseformål	117
5.3 Parkeringsforholdene på stationen, hvor du stillede din cykel (Er kommet til stationen på cykel)?	33	8.1 Rejseformål	117
5.4 Parkeringsforholdene på stationen, hvor du stillede din knallert/MC eller bil (Er kørt i bil/på knallert/MC til stationen)?	34	8.2 Alder	118
5.5 I dette tog - Hvor tilfreds er du med muligheden for at få en siddeplads?	35	8.3 Køn	119
5.6 I dette tog - Hvor tilfreds er du med togets rettidighed/overholdelsen af køreplanen på denne rejse?	36	9. Om undersøgelsen	120
5.7 I dette tog - Hvor tilfreds er du med den indvendige rengøring og vedligeholdelse?	37	9.1 Metode	120
5.8 På stationen - Hvor tilfreds er du med den information, du fik via elektroniske skærme og afgangstavler?	38	9.2 Uddeling af spørgeskemaer	120
5.9 Hvor tilfreds er du med forbindelserne til/fra andre kollektive trafikmidler på denne strækning?	39	9.3 Databehandling og vejning	120
5.10 Hvor tilfreds er du med den information, du har modtaget om forsinkelsen (Hvis passageren har oplevet at blive forsinket)?	40	9.4 Eksterne forhold, der påvirker undersøgelsen	120
6. Resultater på strækninger	42	9.5 Forklaring til strækningsinddeling	121
6.1 Arriva strækninger	42	9.6 Forklaring til resultatinddeling	121
6.2 DSB Fjern- og regionaltog strækninger	49	9.7 Stikprøver og usikkerhed	121
		9.8 Sammenligning med tidligere undersøgelser	121
		9.9 Driveranalyse	122

Forord

Kære læser

90 % af danskerne bruger enten bus, tog eller metro mindst en gang om året. For mange danskere er den kollektive transport afgørende for, at hverdagen hænger sammen, når de tager turen til arbejdet, uddannelsen, fodboldklubben eller familiefødselsdagen.

Passagerpulsens i Forbrugerrådet Tænk præsenterer i denne rapport resultatet af den sjette Nationale Passagertilfredshedsundersøgelse. Med den får vi en helt unik viden om, hvor tilfredse passagererne har været med deres rejse på tog- og metrostrækningerne i sommeren 2018.

I modsætning til andre forbrugssituationer kan passagererne ofte ikke vælge et alternativ til bussen, toget eller metroen, hvis de er utilfredse med det produkt, de køber. Derfor er det vigtigt at følge udviklingen i passagerernes tilfredshed, så deres stemme bliver hørt, når transportvirksomhederne og deres opdragsgivere skal prioritere indsatser og investeringer i den kollektive transport.

Forbedringer af togrejsen bliver ikke gennemført fra den ene dag til den anden. I disse år er selskaber, ejerne af vores infrastruktur og ikke mindst passagererne under hårdt pres, fordi der bliver udbygget og renoveret i store dele af landet samtidig med, at driften og hverdagen stadig skal opretholdes.

Denne rapport viser også, at tilfredsheden med rejsen på en række parametre er faldende sammenlignet med undersøgelsen i vinteren 2017/2018. Når det gælder rettidigheden, er tilfredsheden faldet med 4 % -point. Andre forhold med markante fald er tilfredsheden med den information, man får på stationen via højtalere, skærme og afgangstavler, toiletterne i togene, klimaet ombord og togenes generelle stand. Sammenligner vi med sommeren 2017, er billedet mere broget, og den samlede tilfredshed stort set uændret.

I denne rapport kan togselskaberne se, hvilke forhold, der har størst betydning for henholdsvis de 'ikke-tilfredse' passagerer og dem, der er 'meget tilfredse'. På den måde kan det enkelte selskab se, hvor det er vigtigst at sætte ind, hvis man vil øge de utilfredse passagerers tilfredshed, eller hvis man ønsker flere 'meget tilfredse' rejsende.

De Nationale Passagertilfredshedsundersøgelser har på baggrund af mere end 110.000 unikke besvarelser de sidste tre år gjort viden om togpassagerernes tilfredshed offentligt tilgængelig og sammenlignelig over tid og på tværs af strækninger og selskaber. De har sat ord og tal på, hvad passagererne i hele landet har brug for, og hvilke udfordringer de møder på rejsen.

Desværre er denne rapport den sidste af sin slags i denne omgang, da der ikke er tilslutning fra togselskaberne til at fortsætte denne type uafhængig og



tværgående undersøgelse fremover. Passagerpulsens i Forbrugerrådet Tænk fortsætter dog arbejdet med at skabe uvildig, offentlig tilgængelig viden om passagerernes ønsker og repræsentere deres interesser i dialogen med trafikvirksomheder og i den offentlige debat.

Rigtig god læselyst!

Venlige hilsner

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Anja Philip'.

Anja Philip
Formand, 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. Fra april 2017 er Lokaltog på Sjælland også en del af NPT, og fra sommeren 2018 Lemvigbanen.

Efter at have gennemført et EU-udbud i 2015, skrev Passagerpuls hos Forbrugerrådet Tænk 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. Selve rapporten udkommer som halvårslige tilfredshedsmålinger, baseret på ca. 20.000 interview hver.

Vi måler passagertilfredsheden inden for følgende områder:

- 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 transportmidler på de enkelte strækninger
- Tilfredsheden med værdien af den samlede rejse i forhold til prisen

Der er både spørgsmål, der relaterer sig til den konkrete togrejse og i forhold til sammenhængen med andre transportformer. NPT gør det muligt for trafikselskaberne at sammenligne sig med hinanden og dele viden om de gode eksempler. På den måde er NPT-rapporterne en hjælp for selskaber og politikere i forhold til at sætte ind med forbedringer der, hvor det gavner passagererne og den kollektive transport mest.

COWIs uddeling af spørgeskemaer til denne undersøgelse startede 1. april 2018 og sluttede 30. september 2018. Der er samlet uddelt 52.095 spørgeskemaer og returneret 19.989 svarende til en returprocent på 38 %.

Der er uddelt spørgeskemaer til togpassagerer hos Arriva, DSB Fjern- og Regionaltog (DSB F/R), DSB S-tog, Metro, Nordjyske Jernbaner, Lokaltog og Lemvigbanen. På hverdage er der uddelt 41.974 spørgeskemaer og returneret 16.261 brugbare, hvilket svarer til en returprocent på 38,7 %.

I weekender (lørdag/søndag/helligdage) er der uddelt 10.121 spørgeskemaer og returneret 3.728 brugbare spørgeskemaer, hvilket svarer til en returprocent på 36,8 %.

Tabellen nedenfor viser de opnåede besvarelser fordelt på togselskab og sammenlignet med målopfyldelsen for sommeren 2018.

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

Målepunkt	Opnåede besvarelser sommeren 2018	Mål – antal besvarelser sommeren 2018	Opnået %
NPT Total	19.989	19.279	104 %
Arriva	2.300	2.400	96 %
DSB F/R	9.263	8.750	106 %
DSB S-tog	4.072	3.700	110 %
Metro	2.401	2.400	100 %
NJBA	420	450	93 %
Lokaltog	1.375	1.379	100 %
Lemvigbanen	158	200	79 %

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

2. Resumé

DEN SAMLEDE REJSE

Andelen af passagerer, som alt i alt er tilfredse med den aktuelle togrejse, er i sommeren 2018 på samme niveau (81 %) som sommeren 2017. Se i figur 1. Det er dog et signifikant fald på 3 %-point sammenlignet med vinteren 2017/18.

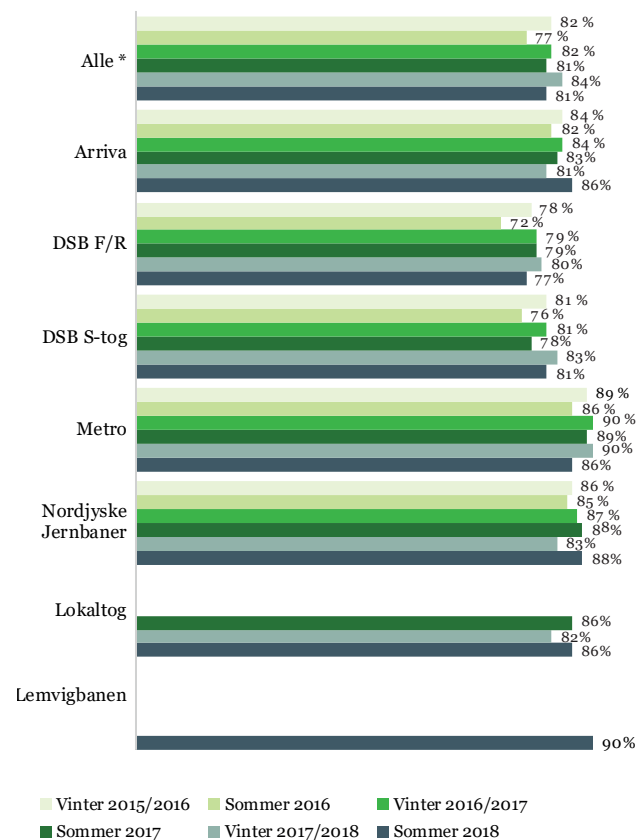
Den samlede tilfredshed dækker over forskelle mellem de enkelte selskaber. I denne periode er der som noget nyt gennemført interview på Lemvigbanen, der har opnået den højeste samlede tilfredshed (90 %) for alle selskaberne.

Sammenlignet med tidligere perioder, har Arriva oplevet den største stigning i tilfredsheden (3 %-point sammenlignet med sidste sommer og 5 %-point sammenlignet med vinteren 2017/18). Udviklingen i tilfredsheden er sket på alle strækninger, og sammenlignet med sommeren 2017 er den signifikant på strækningerne Aarhus-Skjern, Aarhus-Struer og Skjern-Struer.

Nordjyske Jernbaner og Lokaltog har også begge oplevet stigninger i tilfredsheden (5 %-point) i forhold til vinteren 2017/18, så de nu ligger på niveau med den målte tilfredshed sidste sommer. For Nordjyske Jernbaner er stigningen målt mellem Skørping-Frederikshavn og på Hirtshalsbanen, mens Skagensbanen har oplevet et fald. For Lokaltog er det specielt Lille Nord, Tisvildebanen, Lollandsbanen og Odsherredsbanen, der har oplevet stigning i den samlede tilfredshed.

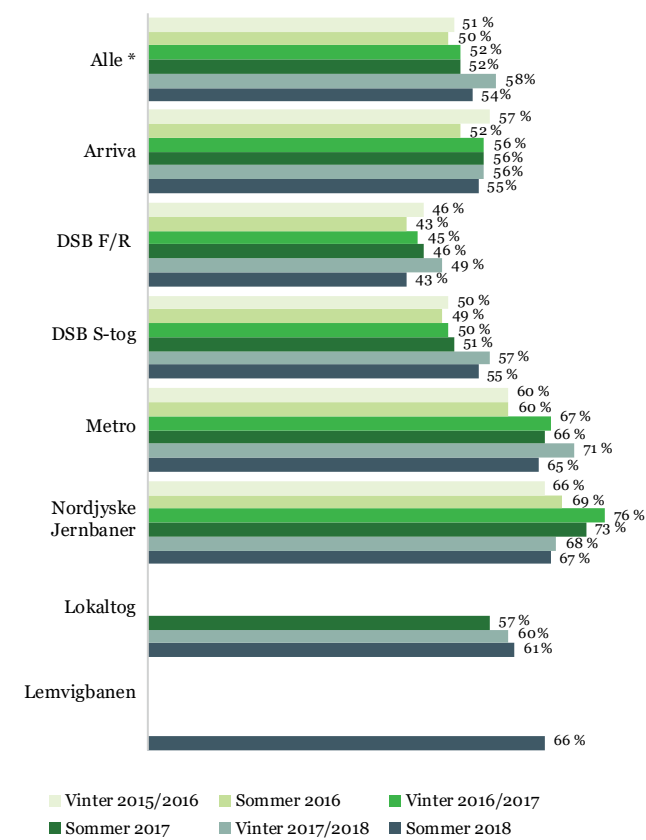
Figur 1. Tilfredse med togrejsen - alt i alt

*Ændring sommer 2017 til sommer 2018 er ikke statistisk signifikant



Figur 2. Tilfredse med togrejsen - "value for money"

*Ændring sommer 2017 til sommer 2018 er ikke statistisk signifikant



1 Bemærk, at vinter 2015/16 hovedsagelig består af besvarelser indsamlet i 1. kvartal 2016, hvilket skal tages med i betragtning, når resultaterne sammenlignes.

2 Statistisk signifikans identificerer vi på 95 % niveauet. Det svarer til en sandsynlighed på under 5 % for, at de målte forskelle skyldes statistisk usikkerhed.

S-tog har sammenlignet med vinteren 2017/18 oplevet et fald på 3 %-point, men ligger stadig 3 %-point over niveauet fra sommeren 2017. Faldet ses på alle strækninger undtagen det centrale snit og er størst på Farumbanen og Frederikssundsbanen.

DSB Fjern- og Regionaltog har også oplevet et fald på 3 %-point sammenlignet med vinteren 2017/18, men ligger også 2 %-point under niveauet målt i sommeren 2017. Her er det specielt Lille Syd og Kystbanen, der oplever store fald i den samlede tilfredshed, men også dele af IC-strækningerne har oplevet fald i tilfredsheden på mellem 4 og 8 %-point.

Endelig har Metroen også oplevet et fald (5 %-point) sammenlignet med vinteren 2017/18 og et fald på 3 %-point sammenlignet med sommeren 2017. Faldet er størst på strækningen mellem Christianshavn og Vanløse og skyldes primært klimaet i toget.

Det samlede billede er, at alle selskaber, der deltager i undersøgelsen, ligger på samme niveau med undtagelse af DSB, hvor DSB Fjern- og Regionaltog ligger 9-13 %-point lavere og S-tog 5-9 %-point lavere.

Når tilfredshed med rejsen sættes i forhold til det, passagererne har betalt for den, så er tilfredsheden med "value for money" faldet mere end den generelle tilfredshed. Målingen fra vinteren 2017/18 var

den højeste (58 %) i alle de perioder, som NPT er gennemført, og niveauet for målingen i sommeren 2018 er det næst højeste (54 %), så det ligger stadig højt sammenlignet med de første målinger, der lå på 50-52 %.

Lokaltog er det eneste selskab, der sammenlignet med vinteren 2017/18 har oplevet en stigning (1 %). Denne er dog ikke signifikant. Alle de øvrige selskaber har oplevet fald, og det er specielt DSB Fjern- og Regionaltog og Metroen, der oplever fald (6 %-point) i antallet af passagerer, som er tilfredse med "value for money". Begge fald er signifikante.

Faldende hos Arriva, Nordjyske Jernbaner og DSB S-tog er mindre (hhv. 1 % og 2 %) og ingen af dem er signifikante. Målingen fra Lemvigbanen, der er med for første gang, ligger på 66 % og er således højere end gennemsnittet, men på niveau med både Metro og Nordjyske Jernbaner. For DSB Fjern- og Regionaltog er det samlede billede stadig, at passagererne her er mindst tilfredse med den værdi, rejsen har set i forhold til prisen (43 %).

HØJERE, UÆNDRET ELLER LAVERE GRAD AF TILFREDSHED MED AKTUEL REJSE

Sammenlignet med undersøgelsen i vinteren 2017/18 er der generelt over hele linjen sket fald i tilfredsheden, og stort set alle fald er signifikante, mens billedet er lidt mere nuanceret sammenlignet med sommeren 2017, hvor den samlede tilfredshed er uændret.

En vigtig parameter for tilfredsheden er rettidigheden. Oplevelsen af togenes rettidighed på den aktuelle rejse er samlet set faldet med 4 %-point sammenlignet med vinteren 2017/18. Arriva og Lokaltog er steget med hhv. 4 og 3 %-point, mens både S-tog, Nordjyske Jernbaner, Metro og DSB Fjern- og Regionaltog er faldet med hhv. 1, 2, 4 og 9 %-point. Stigningen ved Arriva er signifikant, mens det kun er faldende ved Metro og DSB Fjern- og Regionaltog, der er signifikante.

Sammenlignes med sommeren 2017, er tilfredsheden med rettidigheden uændret, udtrykt i fald hos Metro, Lokaltog og DSB Fjern- og Regionaltog med hhv. 1, 2 og 8 %-point og stigning hos NJ og DSB S-tog på hhv. 2 og 7 %-point. Det er kun ændringerne ved hhv. DSB Fjern- og Regionaltog og DSB S-tog, der er signifikante.

De forhold, hvor der samlet set er registreret de største *signifikante ændringer i tilfredshed*, når man sammenligner undersøgelsen fra sommeren 2018 med undersøgelsen fra sommeren 2017, er:

- *Muligheden for at købe billet/kort til denne rejse*, hvor andelen af tilfredse er steget med 3 %-point og nu ligger på 78 %
- *Information via faste skilte og køreplaner*, hvor andelen af tilfredshed er steget med 2 %-point og nu ligger på 66 %
- *Trygheden og sikkerheden i toget*, hvor andelen af tilfredse er steget med 2 %-point og nu ligger på 85 %

- *Information over højtalerne*, hvor andelen af tilfredse er faldet med 2 %-point og nu ligger på 58 %.
- *Togets generelle standard*, hvor andelen af tilfredse er faldet med 3 %-point og nu ligger på 66 %
- *Toiletterne på stationen*, hvor andelen af tilfredse er faldet med 4 %-point og nu ligger på 24 %.
- Det er stadig en meget lav andel af passagererne, der samlet set er tilfredse, og faldet er signifikant sammenlignet med både vinteren 2017/18 og sommeren 2017
- *Klimaet ombord på toget*, hvor andelen af tilfredse er faldet med 7 %-point sammenlignet med sommeren 2017.

Herudover kan der aflæses mindre signifikante stigninger på *trygheden på stationen*, *togpersonalets service*, og *rejsetiden*, mens der kan aflæses mindre signifikante fald på *den udvendige rengøring og vedligeholdelse*.

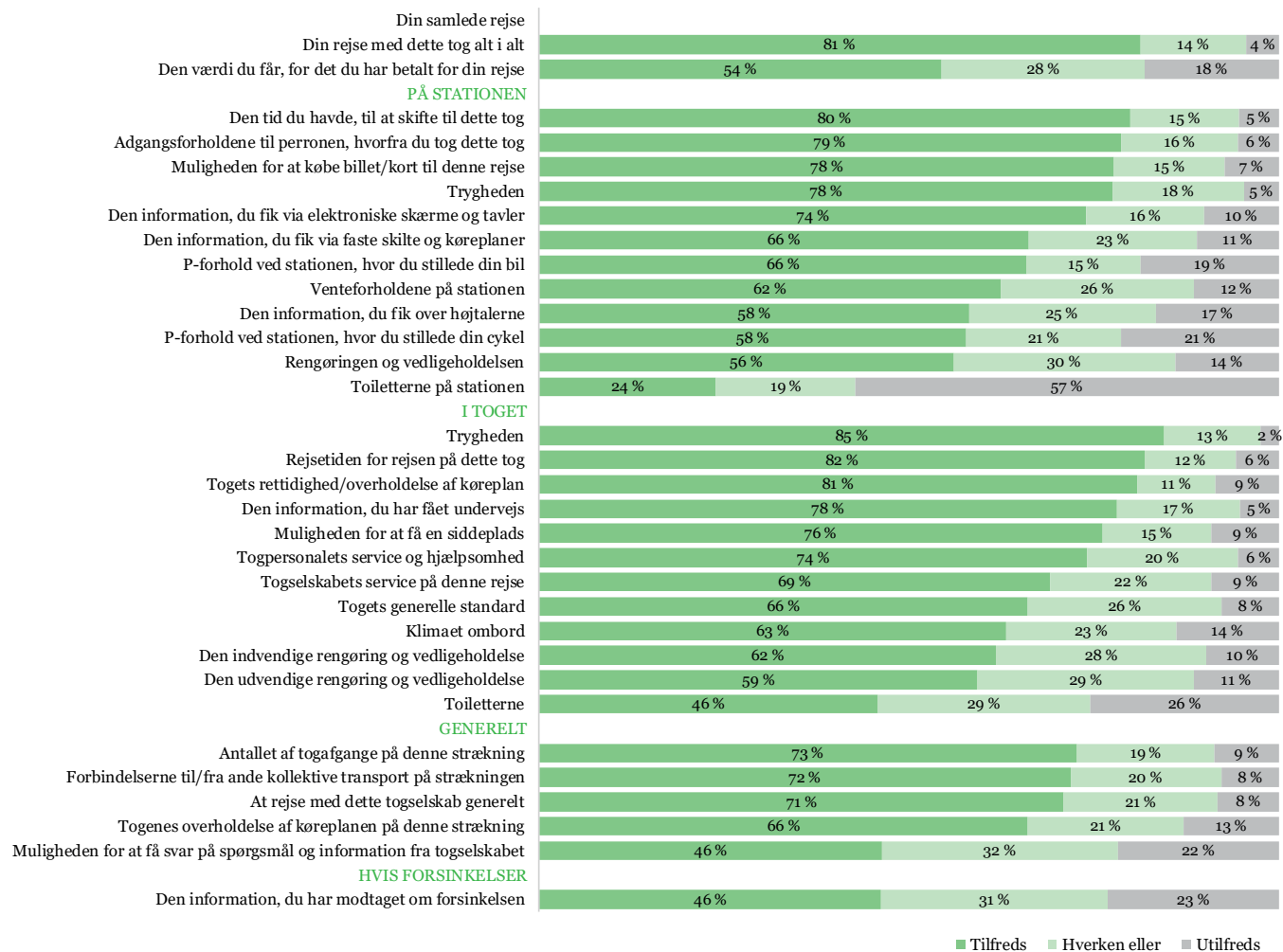
Blandt de forhold på stationen, hvor der er en *neutral - ikke signifikant - ændring i tilfredsheden*, finder man:

- *den tid, du havde til at skifte, adgangsforholdene til perronen og rengøringen og vedligeholdelsen*.

I toget findes en *neutral – ikke signifikant – ændring i tilfredsheden* for:

- *muligheden for at få en siddeplads, toiletterne, den indvendige vedligeholdelse og rengøring, informationen undervejs og togselskabets service*.

Figur 3. Andel af passagerer som er tilfredse, hverken eller og utilfredse. NPT sommer 2018



Fra sommeren 2017 blev der tilføjet et ekstra spørgsmål i interviewet, der vedrører *venteforholdene på stationen*. Samlet er 62 % tilfredse med venteforholdene, hvilket er uændret sammenlignet med undersøgelserne fra sommeren 2017 og vinteren 2017/18. Metropassagererne er stadig de mest tilfredse med 74 %, hvilket dog er en signifikant tilbagegang på 6 %-point, sammenlignet med vinteren 2017/18, mens Lokaltog er mindst tilfredse med 49 %, hvilket er uændret. For Arriva er der målt en signifikant fremgang på 8 %-point, sammenlignet med vinteren 2017/18, og på Nordjyske Jernbaner en ikke signifikant fremgang på 6 %-point. For DSB Fjern- og Regionaltog og S-tog er der, sammenlignet med vinteren 2017/18, begge steder målt en fremgang på 1 %-point, der er signifikant for DSB Fjern- og Regionaltog men ikke for DSB S-tog.

TILFREDSHED GENERELT

Passagererne er blevet bedt om at tilkendegive deres *tilfredshed med generelle forhold*, som ikke knytter sig til den specifikke rejse. Sammenlignet med sommeren 2017 er der en stigning i tilfredsheden med:

- Togets *overholdelse af køreplanen på strækningen generelt*, hvor 66 % udtrykker tilfredshed, hvilket er 3 %-point højere. Tallet skal sammenholdes med, at 81 % tilkendegav tilfredshed på samme spørgsmål om den specifikke rejse. Der er således større tilfredshed på den aktuelle rejse end den generelle oplevelse for strækningen. Dette misforhold tyder på, at passagerens

opfattelse af den generelle rettidighed kraftigt påvirkes af enkelte forsinkelser.

- *Antallet af togafgange på denne strækning* hvor 73 % udtrykker tilfredshed, hvilket er 2 %-point højere
- 71 %, som generelt er tilfredse med at *rejse med det aktuelle togselskab*, hvilket er 2 %-point højere

Derimod er der målt et fald i andelen af tilfredse med:

- *forbindelserne til/fra andre kollektive trafikmidler på denne strækning*, hvor 72 % generelt er tilfredse, hvilket er 1 %-point lavere

Muligheden for at få svar på spørgsmål og information fra togselskabet er uændret med en andel på 46 % tilfredse. Tallet skal sammenlignes med, at tilfredsheden med informationen på stationen og i toget på den aktuelle rejse ligger mellem 58 % og 78 %. Der er således større tilfredshed med information mv. på den aktuelle rejse end den generelle oplevelse af informationsniveauet fra togselskaberne.

Endelig skal det bemærkes, at det er under halvdelen af passagererne (46 %), der oplever forsinkelser, som tilkendegiver, at de er *tilfredse med den information, de får ved forsinkelser*. Det er en signifikant stigning på 4 %-point i forhold til sommeren 2017.



2.1 Resultater – Landet totalt

SOMMER 2018						ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN SOMMER 2017	ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN VINTER 2017/18		
	Samlet stikprøve 19.989	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller	% utilfreds/ meget utilfreds	%-point ændring	signifikant ændring	%-point ændring	signifikant ændring
13:	Hvor tilfreds er du med din rejse med dette tog alt i alt?	19.555	81 %	14 %	4 %	0 %	-	-3 %	↓
17:	Hvor tilfreds er du med den værdi, du får for det, du har betalt for din samlede rejse?	18.538	54 %	28 %	18 %	1 %	-	-4 %	↓
PÅ STATIONEN - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
2A:	Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din cykel?	2.286	58 %	21 %	21 %	1 %	-	1 %	-
2C:	Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din knallert/MC eller bil?	521	66 %	15 %	19 %	4 %	-	-2 %	-
10:	Muligheden for at købe billet/kort til denne rejse?	15.798	78 %	15 %	7 %	3 %	↑	-2 %	↓
11.1:	Den tid du havde til at skifte til dette tog?	12.662	80 %	15 %	5 %	-0 %	-	-2 %	↓
11.2:	Adgangsforholdene til perronen, hvorfra du tog dette tog?	19.304	79 %	16 %	6 %	1 %	-	-2 %	↓
11.9:	Venteforholdene på stationen?	19.069	62 %	26 %	12 %	-	-	-0 %	-
11.3:	Den information, du fik over højtalerne?	11.540	58 %	25 %	17 %	-2 %	↓	-7 %	↓
11.4:	Den information, du fik via elektroniske skærme og afgangstavler?	17.597	74 %	16 %	10 %	-1 %	↓	-5 %	↓
11.5:	Den information, du fik via faste skilte og køreplaner?	13.059	66 %	23 %	11 %	2 %	↑	-5 %	↓
11.6:	Rengøringen og vedligeholdelsen?	18.570	56 %	30 %	14 %	-0 %	-	-3 %	↓
11.7:	Toiletterne på stationen? (fungerer de, er de rene osv.)	5.819	24 %	19 %	57 %	-4 %	↓	-11 %	↓
11.8:	Trygheden og sikkerheden?	18.394	78 %	18 %	5 %	1 %	↑	0 %	-
I DETTE TOG - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
12.1:	Togpersonalets service og hjælpsomhed? (før og under rejsen)	11.248	74 %	20 %	6 %	1 %	↑	-1 %	↓
12.2:	Muligheden for at få en siddeplads?	19.445	76 %	15 %	9 %	-1 %	-	-3 %	↓
12.3:	Toiletterne? (fungerer de, er de rene osv.)	5.601	46 %	29 %	26 %	0 %	-	-1 %	-
12.4:	Den indvendige rengøring og vedligeholdelse?	19.160	62 %	28 %	10 %	-1 %	-	-2 %	↓
12.5:	Den udvendige rengøring og vedligeholdelse?	15.374	59 %	29 %	11 %	-1 %	↓	-2 %	↓
12.6:	Klimaet ombord? (temperatur, luftfugtighed, træk osv.)	19.550	63 %	23 %	14 %	-7 %	↓	-11 %	↓
12.7:	Togets generelle standard? (herunder pladsforhold, interiørets standard mv.)	19.376	66 %	26 %	8 %	-3 %	↓	-5 %	↓
12.8:	Trygheden og sikkerheden?	18.946	85 %	13 %	2 %	2 %	↑	-0 %	-
12.9:	Den information, du har fået undervejs på din rejse med dette tog?	14.462	78 %	17 %	5 %	1 %	-	-3 %	↓
12.10:	Togets rettidighed/overholdelsen af køreplanen på denne rejse?	18.367	81 %	11 %	9 %	0 %	-	-4 %	↓
12.11:	Rejsetiden for rejsen på dette tog?	19.149	82 %	12 %	6 %	1 %	↑	-2 %	↓
12.12:	Togselskabets service på denne rejse?	11.903	69 %	22 %	9 %	1 %	-	-4 %	↓
GENERELT - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
14.1:	Togenes overholdelse af køreplanen på denne strækning?	17.460	66 %	21 %	13 %	3 %	↑	-2 %	↓
14.2:	Antallet af togaftage på denne strækning?	17.854	73 %	19 %	9 %	2 %	↑	-1 %	↓
14.3:	At rejse med dette togselskab generelt?	18.638	71 %	21 %	8 %	2 %	↑	-3 %	↓
14.4:	Forbindelserne til/fra andre kollektive transportmidler på denne strækning?	15.579	72 %	20 %	8 %	-1 %	↓	-2 %	↓
14.5:	Muligheden for at få svar på spørgsmål og information fra togselskabet?	12.181	46 %	32 %	22 %	0 %	-	-7 %	↓
HVIS DER ER FORSINKELSER – HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
18D:	Den information, du har modtaget om forsinkelsen?	1.742	46 %	31 %	23 %	4 %	↑	-0 %	-

3. Anbefalinger

Resultaterne af de Nationale Passagertilfredshedsundersøgelser (NPT) for sommeren 2018 giver mulighed for at se udviklingen i passagerernes tilfredshed med togrejsen. Knap 20.000 togpassagerer har deltaget i undersøgelsen i perioden fra april til september 2018.

I marts 2017 offentliggjorde Forbrugerrådet Tænk Passagerpuls den første rapport baseret på NPT-data, der dokumenterer, hvilke forhold ved togrejsen der har størst indflydelse på passagerernes samlede tilfredshed. I nærværende NPT-rapport har vi inkluderet opdateret viden for hvert togselskab, opdelt på, hvad der gør, at nogle passagerer ikke er tilfredse med rejsen, og hvad der til gengæld giver stor tilfredshed. På den baggrund kan vi komme med konkrete anbefalinger til selskaberne om, hvilke områder der bør prioriteres, for at de 'ikke-tilfredse' passagerer bliver mere tilfredse, og de 'nogenlunde' tilfredse kan blive meget tilfredse. Altså, hvad der skal til for at give passagererne en bedre rejseoplevelse og dermed få en højere passagertilfredshed.

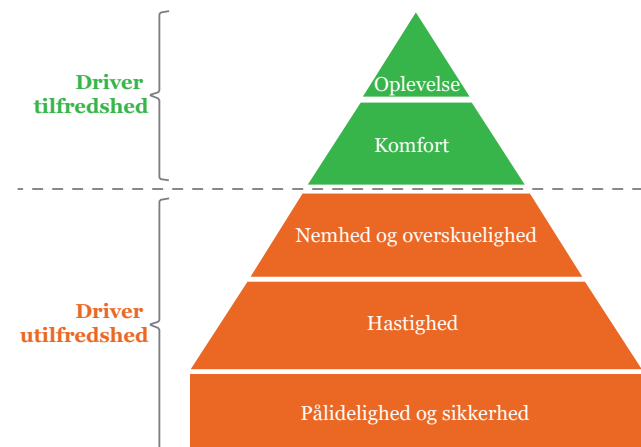
Det er beklageligt, at andelen af passagerer, der er tilfredse med den aktuelle togrejse, er faldet til samme niveau som sommeren 2017, efter den steg i vinteren 2017/2018. Der er således nu cirka 19 % af passagererne, som ikke er tilfredse med rejsen. Andelen af 'ikke-tilfredse' passagerer varierer fra 10 % til 23 % afhængigt af togselskab, og der er endnu større forskelle strækningerne imellem. Der er også et signifikant fald i andelen af passagerer (nu 54 %), der er tilfredse med den oplevede værdi

af rejsen sammenlignet med det, som passageren har betalt. 18 % af passagererne er direkte utilfredse med den værdi, de får for pengene, og også her er der stor variation togselskaberne imellem.

Med udgangspunkt i hollandsk forskning og Passagerpulsens driveranalyser for togselskaberne (se afsnit 4) har vi lavet en behovspyramide for togpassagerer. Før det giver mening at arbejde med de forhold ved togrejsen, der kan gøre en positiv forskel, skal der styr på de grundlæggende elementer ved produktet, nemlig at passagererne kan regne med, at togene kører, at de kommer frem til tiden og at det ikke tager for lang tid i forhold til andre transportmidler. Det skal også være nemt at navigere i den kollektive trafik, herunder, at det er nemt at købe billet, at orientere sig på stationen og at få den information, man har behov for.

I forbindelse med denne sjette NPT-rapport må vi konstatere, at passagerernes tilfredshed med en række væsentlige forhold ved togrejsen ikke er forbedret, og i mange tilfælde er tilfredsheden faldet. Vores overordnede anbefalinger tager derfor udgangspunkt i såvel de aktuelle NPT-resultater som vores viden om, hvad der påvirker tilfredsheden. I resultatsektionen for hvert togselskab kan man se, hvilke forhold vi anbefaler det enkelte togselskab at fokusere på.

Følgende fem forhold anbefaler Forbrugerrådet Tænks Passagerpuls, at togselskaberne - overordnet set - bør prioritere:



Kilde: Passagerpulsens bearbejdelse af model fra Van Hagen, Peek & Kieft, 2000; Peek & Van Hagen, 2002; Van Hagen, 2011

RETTIDIGHEDEN OG REJSETIDEN SKAL FORBEDRES

Manglende rettidighed og lang rejsetid er de to forhold, der har størst betydning for, at passagererne ikke er tilfredse med deres rejse. 20 % af passagererne er ikke tilfredse med rettidigheden på den aktuelle rejse, og 34 % er ikke tilfredse med den generelle overholdelse af køreplanen. Der er stor variation mellem strækningerne, og med de kommende års arbejder på jernbanen er der fortsat brug for et skarpt fokus på dette område. Overholdelse af køreplanerne er også en forudsætning for, at der kan skabes sammenhæng i den kollektive

¹ Hvad har betydning for passagerernes tilfredshed med deres togrejse? Passagerpuls, marts 2017.

transport. Nogle steder skal toget ikke være mange minutter forsinket, før bussen er kørt.

INFORMATION I TOGENE OG PÅ STATIONERNE – SÆRLIGT VED FORSINKELSER

God og pålidelig information er afgørende for passagerernes oplevelse af rejsen – særligt ved forsinkelser og aflysninger. Vi har i denne NPT-periode oplevet et markant fald i tilfredsheden med informationen på stationerne. Af de forsinkede passagerer har 28 % oplevet ikke at få information om forsinkelsen, og kun knap halvdelen af dem, der har fået information, var tilfredse med den. 23 % er direkte utilfredse med den information de fik – og billedet er stort set identisk for alle selskaber. Hvis passagererne ikke får information, eller hvis informationen er utilstrækkelig skabes der usikkerhed og utilfredshed, og passagererne afskæres fra at træffe alternative beslutninger om deres transport.

PERSONALETS SERVICE OG HJÆLPSOMHED

Passagerpulsens driveranalyser og kundeserviceundersøgelser viser, at det er væsentligt at have fokus på personalet og muligheden for at få personlig betjening. I en tidsalder, hvor der lægges op til at passagererne skal blive mere og mere selvhjulpne ved selskabernes digitale tiltag, er der stadig store grupper af passagerer, der har behov for muligheden for en personlig kontakt til personalet i togene og på stationerne – eller telefonisk. Hvis der er tvivlsspørgsmål, forsinkelser eller aflysninger er dette særligt vigtigt. Og tilstedeværelsen af personale er også med til at skabe tryghed, der er et andet forhold med stor betydning for rejseoplevelsen.

TOGENES GENERELLE STANDARD, VEDLIGEHOLDELSE, FACILITETER OG INDEKLIMA

Togenes generelle standard, herunder rengøring, vedligeholdelse, indeklima og siddepladser har også stor betydning for passagerernes tilfredshed med deres rejse. 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 at arbejde. Siddepladser er særligt vigtigt på længere rejser og for passagerer, der er gangbesværede eller har et handicap. Knap hver fjerde passager er ikke tilfreds med muligheden for at få en siddeplads. Der er lidt flere utilfredse blandt pendlerne end andre passagertyper, hvilket indikerer, at problemet er størst i myldretiden. Der er fortsat flest utilfredse med siddepladser i Metroen, og tilfredsheden er faldet siden sidste periode. Derudover er der stadig en del, der er utilfredse med klimaet i toget, rengøringen og togenes generelle standard, og når vi ved, at oplevelsen af togenes generelle standard er med til at påvirke tilfredsheden med rejsen, bør det fortsat prioriteres. Toiletterne i togene giver også stadig anledning til utilfredshed. Kun 46 % af passagererne er tilfredse med toiletterne i togene, hvilket er uforandret i forhold til tidligere perioder.

STATIONERNE – RENGØRING, TRYGHED OG VENTEFORHOLD

De fleste passagerer opholder sig ret kort tid på stationen, ofte kun få minutter, fordi togene kører til tiden, og passagerens ankomst til stationen er tilpasset køreplanen. Men hvis togene er forsinkede eller aflyst eller passagererne ankommer i god tid,

fordi de ikke vil risikere at misse toget, så vil der være længere ventetid. I disse tilfælde får venteforhold, toiletmuligheder og rengøring større betydning. Vi kan se, at manglende tryghed på stationen er med til at påvirke tilfredsheden med rejsen i negativ retning, og vi ved, at forhold som god rengøring (for eksempel fjernelse af graffiti) og synligt personale på stationerne er med til at påvirke oplevelsen af tryghed. Det samme gør god belysning. Vi kan se, at det kun er 62 % af passagererne, der er tilfredse med venteforholdene og kun 24 %, der er tilfredse med toiletforholdene.

Passagerpulsens anbefaler, at det enkelte togselskab identificerer, hvor det går godt, og hvor det går mindre godt i forhold til netop deres passagerer og strækninger. Sammenholdt med viden om, hvad der skaber passagerernes utilfredshed og påvirker deres tilfredshed, giver de uafhængige Nationale Passagertilfredshedsundersøgelser på tværs af trafikselskaber og kommunegrænser en enestående mulighed for at vurdere og prioritere tiltag. Vi håber, at togselskaberne lytter til passagererne og sætter ind, hvor der er behov og potentiale for forbedringer til gavn for passagererne og den kollektive transport i Danmark.

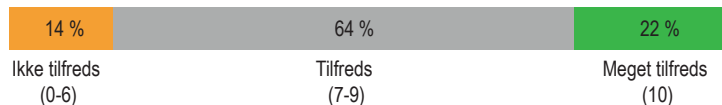
4. Resultater opdelt på togselskaber

4.1 Arriva

SOMMER 2018						ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN SOMMER 2017		ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN VINTER 2017/18	
	Samlet stikprøve 2.300	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller	% utilfreds/ meget utilfreds	%-point ændring	signifikant ændring	%-point ændring	signifikant ændring
13: Hvor tilfreds er du med din rejse med dette tog alt i alt?		2.278	86 %	12 %	2 %	3 %	↑	5 %	↑
17: Hvor tilfreds er du med den værdi, du får for det, du har betalt for din samlede rejse?		2.147	55 %	31 %	14 %	-2 %	-	-1 %	-
PÅ STATIONEN - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
2A: Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din cykel?		307	64 %	20 %	16 %	1 %	-	5 %	-
2C: Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din knallert/MC eller bil?		38	66 %	17 %	17 %	-3 %	-	-6 %	-
10: Muligheden for at købe billet/kort til denne rejse?		1.924	76 %	17 %	6 %	1 %	-	1 %	-
11.1: Den tid du havde til at skifte til dette tog?		1.343	76 %	17 %	7 %	-2 %	-	2 %	-
11.2: Adgangsforholdene til perronen, hvorfra du tog dette tog?		2.234	83 %	13 %	3 %	0 %	-	2 %	-
11.9: Venteforholdene på stationen?		2.180	62 %	27 %	12 %	2 %	-	8 %	↑
11.3: Den information, du fik over højtalerne?		1.439	57 %	26 %	18 %	5 %	↑	7 %	↑
11.4: Den information, du fik via elektroniske skærme og afgangstavler?		1.945	71 %	17 %	12 %	1 %	-	2 %	-
11.5: Den information, du fik via faste skilte og køreplaner?		1.625	68 %	22 %	10 %	1 %	-	3 %	-
11.6: Rengøringen og vedligeholdelsen?		2.137	62 %	29 %	10 %	0 %	-	3 %	↑
11.7: Toiletterne på stationen? (fungerer de, er de rene osv.)		954	31 %	28 %	41 %	-1 %	-	2 %	-
11.8: Trygheden?		2.152	78 %	18 %	4 %	-0 %	-	3 %	↑
I DETTE TOG - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
12.1: Togpersonalets service og hjælpsomhed? (før og under rejsen)		1.414	71 %	23 %	6 %	6 %	↑	5 %	↑
12.2: Muligheden for at få en siddeplads?		2.282	89 %	8 %	3 %	2 %	↑	3 %	↑
12.3: Toiletterne? (fungerer de, er de rene osv.)		1.209	60 %	28 %	12 %	-3 %	-	-0 %	-
12.4: Den indvendige rengøring og vedligeholdelse?		2.250	75 %	20 %	5 %	1 %	-	2 %	-
12.5: Den udvendige rengøring og vedligeholdelse?		1.868	66 %	25 %	8 %	-1 %	-	11 %	↑
12.6: Klimaet ombord? (temperatur, luftfugtighed, træk osv.)		2.276	73 %	19 %	7 %	2 %	-	3 %	↑
12.7: Togets generelle standard? (herunder pladsforhold, interiørets standard mv.)		2.235	75 %	21 %	4 %	2 %	-	3 %	↑
12.8: Trygheden?		2.209	86 %	12 %	2 %	1 %	-	2 %	↑
12.9: Den information, du har fået undervejs på din rejse med dette tog?		1.788	78 %	17 %	4 %	2 %	-	4 %	↑
12.10: Togets rettidighed/overholdelsen af køreplanen på denne rejse?		2.201	85 %	11 %	4 %	-0 %	-	4 %	↑
12.11: Rejsetiden for rejsen på dette tog?		2.232	77 %	18 %	5 %	2 %	-	1 %	-
12.12: Togselskabets service på denne rejse?		1.550	70 %	23 %	7 %	4 %	↑	9 %	↑
GENERELT - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
14.1: Togenes overholdelse af køreplanen på denne strækning?		2.071	77 %	18 %	5 %	0 %	-	3 %	↑
14.2: Antallet af togaftage på denne strækning?		2.083	61 %	26 %	13 %	2 %	-	3 %	↑
14.3: At rejse med dette togselskab generelt?		2.142	78 %	17 %	5 %	3 %	↑	4 %	↑
14.4: Forbindelserne til/fra andre kollektive transportmidler på denne strækning?		1.675	62 %	26 %	12 %	1 %	-	2 %	-
14.5: Muligheden for at få svar på spørgsmål og information fra togselskabet?		1.430	52 %	32 %	16 %	5 %	↑	6 %	↑
HVIS DER ER FORSINKELSER – HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
18D: Den information, du har modtaget om forsinkelsen?		190	45 %	34 %	21 %	-1 %	-	1 %	-

HVAD DRIVER TILFREDSHEDEN HOS ARRIVA?

Samlet tilfredshed med togrejsen (spørgsmål 13)



DE IKKE-TILFREDSE PASSAGERER - HVAD DRIVER MANGLENDE TILFREDSHED?

	RELATIV BETYDNING AF FORHOLD PÅ TOGREJSEN 100 = GENNEMSNIET AF ALLE 19 FORHOLD	TILFREDSHED % IKKE TILFREDSE	ANBEFALING
Togets rettidighed	213	15 %	Priorité
Rejsetiden med dette tog	186	23 %	Priorité
Trygheden i toget	185	14 %	Overvåg
Indvendig rengøring i toget	182	25 %	Priorité
Gennemsnit af øvrige 15 forhold	76		

DE MEGET TILFREDSE PASSAGERER - HVAD DRIVER HØJ TILFREDSHED?

	RELATIV BETYDNING AF FORHOLD PÅ TOGREJSEN 100 = GENNEMSNIET AF ALLE 19 FORHOLD	TILFREDSHED % MEGET TILFREDSE	ANBEFALING
Togets generelle standard	248	18 %	Mulighed
Indvendig rengøring i toget	169	20 %	Mulighed
Gennemsnit af øvrige 17 forhold	87		

FORKLARING:

Relativ betydning af forhold på togrejsen:

Talværdierne er indekstal, hvor 100 er lig med den gennemsnitlige betydning af alle forhold. Et indeks på 200 betyder, at det målte KPI betyder dobbelt så meget som gennemsnittet. I modellen indgår i alt 19 forhold. For nærmere beskrivelse af modellen henvises til afsnit 9. Der vises kun resultater for de forhold, der har størst betydning for hhv. de ikke-tilfredse og meget tilfredse. Gennemsnittet for de øvrige forhold vises nederst.

Tilfredshed:

Viser andelen af hhv. ikke-tilfredse/meget tilfredse.

Anbefalinger:

- *Priorité* angiver, at togselskabet med fordel kan prioritere dette KPI. For negative drivere angives denne anbefaling, hvis andelen af ikke-tilfredse med det pågældende KPI er større end eller på niveau med andelen af ikke-tilfredse for den samlede togrejse afrundet til nærmeste hele tal deleligt med 5. Forbedringer af de prioriterede forhold har dermed stor sandsynlighed for at nedbringe andelen af ikke-tilfredse passagerer
- *Mulighed* angiver, at togselskabet med stor sandsynlighed kan øge andelen af meget tilfredse med den samlede togrejse ved at øge indsatsen på dette KPI. For positive drivere angives denne anbefaling, hvis andelen af meget tilfredse med det pågældende forhold er mindre end andelen af meget tilfredse for den samlede togrejse afrundet til nærmeste hele tal deleligt med 5.
- *Overvåg* angiver, at det målte forhold har stor betydning for manglende tilfredshed med togrejsen, men at togselskabet ikke i første omgang behøver at iværksætte forbedringstiltag, da andelen af ikke-tilfredse allerede er lavere end andelen af ikke-tilfredse for den samlede togrejse.
- *Vedligehold* angiver, at det målte forhold har stor betydning for høj tilfredshed med togrejsen, men at togselskabet ikke i første omgang behøver at iværksætte forbedringstiltag, da andelen af meget tilfredse allerede er større end eller på niveau med andelen af meget tilfredse for den samlede togrejse.

4.2 DSB

SOMMER 2018						ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN SOMMER 2017		ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN VINTER 2017/18	
	Samlet stikprøve 13.335	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller	% utilfreds/ meget utilfreds	%-point ændring	signifikant ændring	%-point ændring	signifikant ændring
13:	Hvor tilfreds er du med din rejse med dette tog alt i alt?	13.016	79 %	16 %	5 %	1 %	↑	-3 %	↓
17:	Hvor tilfreds er du med den værdi, du får for det, du har betalt for din samlede rejse?	12.349	50 %	29 %	21 %	1 %	-	-4 %	↓
PÅ STATIONEN - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
2A:	Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din cykel?	1.585	59 %	20 %	21 %	0 %	-	2 %	-
2C:	Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din knallert/MC eller bil?	433	67 %	16 %	17 %	3 %	-	-4 %	-
10:	Muligheden for at købe billet/kort til denne rejse?	10.686	78 %	15 %	7 %	3 %	↑	-2 %	↓
11.1:	Den tid du havde til at skifte til dette tog?	8.232	77 %	16 %	6 %	0 %	-	-2 %	↓
11.2:	Adgangsforholdene til perronen, hvorfra du tog dette tog?	12.862	77 %	17 %	6 %	1 %	↑	-1 %	↓
11.9:	Venteforholdene på stationen?	12.714	59 %	28 %	13 %	1 %	-	1 %	↑
11.3:	Den information, du fik over højtalerne?	7.811	54 %	27 %	19 %	-2 %	↓	-7 %	↓
11.4:	Den information, du fik via elektroniske skærme og afgangstavler?	12.028	71 %	17 %	12 %	-1 %	↓	-6 %	↓
11.5:	Den information, du fik via faste skilte og køreplaner?	8.583	63 %	24 %	12 %	3 %	↑	-4 %	↓
11.6:	Rengøringen og vedligeholdelsen?	12.339	51 %	32 %	17 %	0 %	-	-2 %	↓
11.7:	Toiletterne på stationen? (fungerer de, er de rene osv.)	3.794	23 %	18 %	59 %	-4 %	↓	-7 %	↓
11.8:	Trygheden?	12.214	75 %	20 %	5 %	0 %	-	0 %	-
I DETTE TOG - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
12.1:	Togpersonalets service og hjælpsomhed? (før og under rejsen)	7.794	75 %	20 %	5 %	2 %	↑	0 %	-
12.2:	Muligheden for at få en siddeplads?	12.970	81 %	12 %	7 %	0 %	-	-3 %	↓
12.3:	Toiletterne? (fungerer de, er de rene osv.)	3.664	44 %	30 %	26 %	0 %	-	-1 %	-
12.4:	Den indvendige rengøring og vedligeholdelse?	12.783	60 %	29 %	10 %	0 %	-	-2 %	↓
12.5:	Den udvendige rengøring og vedligeholdelse?	10.037	54 %	32 %	14 %	-1 %	-	-2 %	↓
12.6:	Klimaet ombord? (temperatur, luftfugtighed, træk osv.)	13.043	66 %	23 %	10 %	-4 %	↓	-7 %	↓
12.7:	Togets generelle standard? (herunder pladsforhold, interiørets standard mv.)	12.930	66 %	26 %	8 %	-2 %	↓	-4 %	↓
12.8:	Trygheden?	12.589	84 %	13 %	3 %	1 %	↑	0 %	-
12.9:	Den information, du har fået undervejs på din rejse med dette tog?	9.578	77 %	17 %	6 %	2 %	↑	-3 %	↓
12.10:	Togets rettidighed/overholdelsen af køreplanen på denne rejse?	12.274	78 %	11 %	10 %	1 %	-	-4 %	↓
12.11:	Rejsetiden for rejsen på dette tog?	12.720	79 %	14 %	7 %	2 %	↑	-2 %	↓
12.12:	Togselskabets service på denne rejse?	8.044	67 %	22 %	10 %	1 %	-	-4 %	↓
GENERELT - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
14.1:	Togenes overholdelse af køreplanen på denne strækning?	11.515	58 %	25 %	17 %	2 %	↑	-3 %	↓
14.2:	Antallet af togaftage på denne strækning?	11.738	68 %	21 %	10 %	3 %	↑	-1 %	↓
14.3:	At rejse med dette togselskab generelt?	12.414	65 %	24 %	11 %	2 %	↑	-3 %	↓
14.4:	Forbindelserne til/fra andre kollektive transportmidler på denne strækning?	10.185	68 %	23 %	9 %	-2 %	↓	-3 %	↓
14.5:	Muligheden for at få svar på spørgsmål og information fra togselskabet?	8.320	44 %	32 %	24 %	-1 %	-	-6 %	↓
HVIS DER ER FORSINKELSER – HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
18D:	Den information, du har modtaget om forsinkelsen?	1.332	46 %	30 %	24 %	4 %	↑	-2 %	-

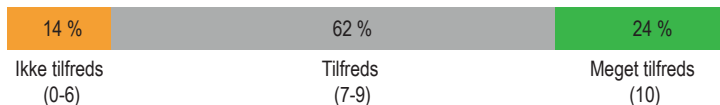


4.3 Metro

SOMMER 2018						ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN SOMMER 2017		ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN VINTER 2017/18	
	Samlet stikprøve 2.401	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller	% utilfreds/ meget utilfreds	%-point ændring	signifikant ændring	%-point ændring	signifikant ændring
13: Hvor tilfreds er du med din rejse med dette tog alt i alt?		2.358	86 %	11 %	3 %	-3 %	↓	-5 %	↓
17: Hvor tilfreds er du med den værdi, du får for det, du har betalt for din samlede rejse?		2.263	65 %	24 %	12 %	-2 %	-	-6 %	↓
PÅ STATIONEN - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
2A: Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din cykel?		205	48 %	26 %	26 %	7 %	-	-6 %	-
2C: Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din knallert/MC eller bil?		20	52 %	10 %	38 %	10 %	-	21 %	-
10: Muligheden for at købe billet/kort til denne rejse?		1.709	79 %	13 %	8 %	2 %	-	-4 %	↓
11.1: Den tid du havde til at skifte til dette tog?		1.749	88 %	10 %	2 %	-1 %	-	-3 %	↓
11.2: Adgangsforholdene til perronen, hvorfra du tog dette tog?		2.344	84 %	12 %	4 %	-2 %	↓	-3 %	↓
11.9: Venteforholdene på stationen?		2.343	74 %	20 %	6 %	-3 %	↓	-6 %	↓
11.3: Den information, du fik over højtalerne?		1.227	75 %	19 %	6 %	-2 %	-	-8 %	↓
11.4: Den information, du fik via elektroniske skærme og afgangstavler?		2.121	85 %	11 %	4 %	-2 %	-	-4 %	↓
11.5: Den information, du fik via faste skilte og køreplaner?		1.373	76 %	17 %	7 %	-2 %	-	-8 %	↓
11.6: Rengøringen og vedligeholdelsen?		2.278	70 %	23 %	7 %	-5 %	↓	-4 %	↓
11.7: Toiletterne på stationen? (fungerer de, er de rene osv.)		262	29 %	20 %	51 %	-5 %	-	-29 %	↓
11.8: Trygheden?		2.252	86 %	11 %	3 %	2 %	↑	-1 %	-
I DETTE TOG - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
12.1: Togpersonalets service og hjælpsomhed? (før og under rejsen)		729	72 %	21 %	7 %	-4 %	-	-11 %	↓
12.2: Muligheden for at få en siddeplads?		2.264	57 %	24 %	19 %	-3 %	↓	-6 %	↓
12.3: Toiletterne? (fungerer de, er de rene osv.)		-	-	-	-	-	-	-	-
12.4: Den indvendige rengøring og vedligeholdelse?		2.231	62 %	29 %	9 %	-5 %	↓	-4 %	↓
12.5: Den udvendige rengøring og vedligeholdelse?		1.816	71 %	24 %	6 %	-3 %	↓	-3 %	↓
12.6: Klimaet ombord? (temperatur, luftfugtighed, træk osv.)		2.319	50 %	24 %	26 %	-16 %	↓	-26 %	↓
12.7: Togets generelle standard? (herunder pladsforhold, interiørets standard mv.)		2.323	63 %	29 %	8 %	-9 %	↓	-11 %	↓
12.8: Trygheden?		2.288	85 %	12 %	3 %	2 %	↑	-2 %	-
12.9: Den information, du har fået undervejs på din rejse med dette tog?		1.614	83 %	14 %	3 %	-2 %	-	-6 %	↓
12.10: Togets rettidighed/overholdelsen af køreplanen på denne rejse?		2.011	89 %	7 %	4 %	-1 %	-	-4 %	↓
12.11: Rejsetiden for rejsen på dette tog?		2.312	91 %	6 %	2 %	-2 %	↓	-3 %	↓
12.12: Togselskabets service på denne rejse?		974	75 %	20 %	5 %	-3 %	-	-10 %	↓
GENERELT - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
14.1: Togenes overholdelse af køreplanen på denne strækning?		2.111	85 %	12 %	3 %	1 %	-	-2 %	-
14.2: Antallet af togaftage på denne strækning?		2.266	90 %	8 %	2 %	1 %	-	-1 %	-
14.3: At rejse med dette togselskab generelt?		2.308	85 %	12 %	3 %	-2 %	↓	-4 %	↓
14.4: Forbindelserne til/fra andre kollektive transportmidler på denne strækning?		2.121	85 %	11 %	3 %	0 %	-	-3 %	↓
14.5: Muligheden for at få svar på spørgsmål og information fra togselskabet?		1.235	51 %	32 %	17 %	-0 %	-	-12 %	↓
HVIS DER ER FORSINKELSER – HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
18D: Den information, du har modtaget om forsinkelsen?		113	51 %	31 %	17 %	3 %	-	3 %	-

HVAD DRIVER TILFREDSHEDEN HOS METRO?

Samlet tilfredshed med togrejsen (spørgsmål 13)



DE IKKE-TILFREDSE PASSAGERER - HVAD DRIVER MANGLENDE TILFREDSHED?

	RELATIV BETYDNING AF FORHOLD PÅ TOGREJSEN 100 = GENNEMSNIET AF ALLE 19 FORHOLD	TILFREDSHED % IKKE TILFREDSE	ANBEFALING
Togpersonalet	311	28 %	Priorité
Togets rettidighed	195	11 %	Overvåg
Rejsetiden med dette tog	193	9 %	Overvåg
Information undervejs på rejsen	155	17 %	Priorité
Den tid du havde til at skifte til dette tog	130	12 %	Overvåg
Trygheden i dette tog	129	15 %	Overvåg
Togets generelle standard	96	37 %	Priorité
Gennemsnit af øvrige 12 forhold	58		

DE MEGET TILFREDSE PASSAGERER - HVAD DRIVER HØJ TILFREDSHED?

	RELATIV BETYDNING AF FORHOLD PÅ TOGREJSEN 100 = GENNEMSNIET AF ALLE 19 FORHOLD	TILFREDSHED % MEGET TILFREDSE	ANBEFALING
Trygheden i dette tog	160	33 %	Vedligehold
Klimaet i dette tog	157	13 %	Mulighed
Gennemsnit af øvrige 17 forhold	93		

FORKLARING:

Relativ betydning af forhold på togrejsen:

Talværdierne er indekstal, hvor 100 er lig med den gennemsnitlige betydning af alle forhold. Et indeks på 200 betyder, at det målte KPI betyder dobbelt så meget som gennemsnittet. I modellen indgår i alt 19 forhold. For nærmere beskrivelse af modellen henvises til afsnit 9. Der vises kun resultater for de forhold, der har størst betydning for hhv. de ikke-tilfredse og meget tilfredse. Gennemsnittet for de øvrige forhold vises nederst.

Tilfredshed:

Viser andelen af hhv. ikke-tilfredse/meget tilfredse.

Anbefalinger:

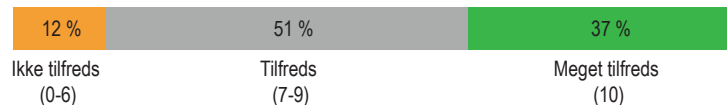
- *Priorité* angiver, at togselskabet med fordel kan prioritere dette KPI. For negative drivere angives denne anbefaling, hvis andelen af ikke-tilfredse med det pågældende KPI er større end eller på niveau med andelen af ikke-tilfredse for den samlede togrejse afrundet til nærmeste hele tal deleligt med 5. Forbedringer af de prioriterede forhold har dermed stor sandsynlighed for at nedbringe andelen af ikke-tilfredse passagerer
- *Mulighed* angiver, at togselskabet med stor sandsynlighed kan øge andelen af meget tilfredse med den samlede togrejse ved at øge indsatsen på dette KPI. For positive drivere angives denne anbefaling, hvis andelen af meget tilfredse med det pågældende forhold er mindre end andelen af meget tilfredse for den samlede togrejse afrundet til nærmeste hele tal deleligt med 5.
- *Overvåg* angiver, at det målte forhold har stor betydning for manglende tilfredshed med togrejsen, men at togselskabet ikke i første omgang behøver at iværksætte forbedringstiltag, da andelen af ikke-tilfredse allerede er lavere end andelen af ikke-tilfredse for den samlede togrejse.
- *Vedligehold* angiver, at det målte forhold har stor betydning for høj tilfredshed med togrejsen, men at togselskabet ikke i første omgang behøver at iværksætte forbedringstiltag, da andelen af meget tilfredse allerede er større end eller på niveau med andelen af meget tilfredse for den samlede togrejse.

4.4 Nordjyske Jernbaner

SOMMER 2018						ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN SOMMER 2017		ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN VINTER 2017/18	
	Samlet stikprøve 420	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller	% utilfreds/ meget utilfreds	%-point ændring	signifikant ændring	%-point ændring	signifikant ændring
13: Hvor tilfreds er du med din rejse med dette tog alt i alt?		412	88 %	9 %	2 %	0 %	-	5 %	↑
17: Hvor tilfreds er du med den værdi, du får for det, du har betalt for din samlede rejse?		381	67 %	24 %	9 %	-6 %	-	-1 %	-
PÅ STATIONEN - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
2A: Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din cykel?		53	77 %	13 %	10 %	9 %	-	7 %	-
2C: Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din knallert/MC eller bil?		5	84 %	7 %	9 %	5 %	-	13 %	-
10: Muligheden for at købe billet/kort til denne rejse?		323	74 %	17 %	9 %	8 %	↑	2 %	-
11.1: Den tid du havde til at skifte til dette tog?		265	83 %	11 %	6 %	0 %	-	10 %	↑
11.2: Adgangsforholdene til perronen, hvorfra du tog dette tog?		400	84 %	12 %	4 %	-3 %	-	3 %	-
11.9: Venteforholdene på stationen?		392	60 %	24 %	15 %	-10 %	↓	6 %	-
11.3: Den information, du fik over højtalerne?		269	56 %	21 %	24 %	5 %	-	-1 %	-
11.4: Den information, du fik via elektroniske skærme og afgangstavler?		365	72 %	16 %	12 %	0 %	-	1 %	-
11.5: Den information, du fik via faste skilte og køreplaner?		333	69 %	21 %	11 %	3 %	-	1 %	-
11.6: Rengøringen og vedligeholdelsen?		406	64 %	26 %	10 %	-13 %	↓	-4 %	-
11.7: Toiletterne på stationen? (fungerer de, er de rene osv.)		173	38 %	20 %	42 %	3 %	-	5 %	-
11.8: Trygheden?		385	75 %	19 %	6 %	-7 %	↓	-1 %	-
I DETTE TOG - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
12.1: Togpersonalets service og hjælpsomhed? (før og under rejsen)		303	83 %	10 %	8 %	4 %	-	8 %	↑
12.2: Muligheden for at få en siddeplads?		419	87 %	8 %	4 %	-2 %	-	3 %	-
12.3: Toiletterne? (fungerer de, er de rene osv.)		248	69 %	23 %	8 %	-4 %	-	-7 %	-
12.4: Den indvendige rengøring og vedligeholdelse?		415	79 %	18 %	3 %	-8 %	↓	2 %	-
12.5: Den udvendige rengøring og vedligeholdelse?		357	82 %	16 %	2 %	-2 %	-	4 %	-
12.6: Klimaet ombord? (temperatur, luftfugtighed, træk osv.)		417	75 %	18 %	7 %	-3 %	-	0 %	-
12.7: Togets generelle standard? (herunder pladsforhold, interiørets standard mv.)		410	83 %	15 %	2 %	-0 %	-	4 %	-
12.8: Trygheden?		404	85 %	14 %	1 %	-4 %	-	-0 %	-
12.9: Den information, du har fået undervejs på din rejse med dette tog?		364	75 %	18 %	7 %	-8 %	↓	-8 %	↓
12.10: Togets rettidighed/overholdelsen af køreplanen på denne rejse?		407	84 %	11 %	6 %	2 %	-	-2 %	-
12.11: Rejsetiden for rejsen på dette tog?		414	81 %	15 %	4 %	-5 %	-	2 %	-
12.12: Togselskabets service på denne rejse?		320	75 %	16 %	8 %	-0 %	-	6 %	-
GENERELT - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
14.1: Togenes overholdelse af køreplanen på denne strækning?		375	79 %	14 %	6 %	3 %	-	-0 %	-
14.2: Antallet af togaftage på denne strækning?		376	67 %	26 %	8 %	0 %	-	-3 %	-
14.3: At rejse med dette togselskab generelt?		385	78 %	18 %	4 %	-7 %	↓	-0 %	-
14.4: Forbindelserne til/fra andre kollektive transportmidler på denne strækning?		308	77 %	16 %	6 %	5 %	-	7 %	↑
14.5: Muligheden for at få svar på spørgsmål og information fra togselskabet?		272	55 %	31 %	14 %	-5 %	-	4 %	-
HVIS DER ER FORSINKELSER – HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
18D: Den information, du har modtaget om forsinkelsen?		23	28 %	41 %	31 %	-4 %	-	-11 %	-

HVAD DRIVER TILFREDSHEDEN HOS NORDJYSKE JERNBANER?

Samlet tilfredshed med togrejsen (spørgsmål 13)



DE IKKE-TILFREDSE PASSAGERER - HVAD DRIVER MANGLENDE TILFREDSHED?

	RELATIV BETYDNING AF FORHOLD PÅ TOGREJSEN 100 = GENNEMSNIET AF ALLE 19 FORHOLD	TILFREDSHED % IKKE TILFREDSE	ANBEFALING
Togpersonalet	654	17 %	Priorité
Venteforholdene på stationen	152	40 %	Priorité
Gennemsnit af øvrige 16 forhold	62		

DE MEGET TILFREDSE PASSAGERER - HVAD DRIVER HØJ TILFREDSHED?

	RELATIV BETYDNING AF FORHOLD PÅ TOGREJSEN 100 = GENNEMSNIET AF ALLE 19 FORHOLD	TILFREDSHED % MEGET TILFREDSE	ANBEFALING
Rengøring på stationen	247	27 %	Mulighed
Togets rettidighed	227	55 %	Vedligehold
Rejsetiden med dette tog	201	45 %	Vedligehold
Gennemsnit af øvrige 17 forhold	75		

FORKLARING:

Relativ betydning af forhold på togrejsen:

Talværdierne er indekstal, hvor 100 er lig med den gennemsnitlige betydning af alle forhold. Et indeks på 200 betyder, at det målte KPI betyder dobbelt så meget som gennemsnittet. I modellen indgår i alt 19 forhold. For nærmere beskrivelse af modellen henvises til afsnit 9. Der vises kun resultater for de forhold, der har størst betydning for hhv. de ikke-tilfredse og meget tilfredse. Gennemsnittet for de øvrige forhold vises nederst.

Tilfredshed:

Viser andelen af hhv. ikke-tilfredse/meget tilfredse.

Anbefalinger:

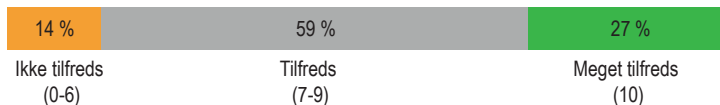
- *Priorité* angiver, at togselskabet med fordel kan prioritere dette KPI. For negative drivere angives denne anbefaling, hvis andelen af ikke-tilfredse med det pågældende KPI er større end eller på niveau med andelen af ikke-tilfredse for den samlede togrejse afrundet til nærmeste hele tal deleligt med 5. Forbedringer af de prioriterede forhold har dermed stor sandsynlighed for at nedbringe andelen af ikke-tilfredse passagerer
- *Mulighed* angiver, at togselskabet med stor sandsynlighed kan øge andelen af meget tilfredse med den samlede togrejse ved at øge indsatsen på dette KPI. For positive drivere angives denne anbefaling, hvis andelen af meget tilfredse med det pågældende forhold er mindre end andelen af meget tilfredse for den samlede togrejse afrundet til nærmeste hele tal deleligt med 5.
- *Overvåg* angiver, at det målte forhold har stor betydning for manglende tilfredshed med togrejsen, men at togselskabet ikke i første omgang behøver at iværksætte forbedringstiltag, da andelen af ikke-tilfredse allerede er lavere end andelen af ikke-tilfredse for den samlede togrejse.
- *Vedligehold* angiver, at det målte forhold har stor betydning for høj tilfredshed med togrejsen, men at togselskabet ikke i første omgang behøver at iværksætte forbedringstiltag, da andelen af meget tilfredse allerede er større end eller på niveau med andelen af meget tilfredse for den samlede togrejse.

4.5 Lokaltog

SOMMER 2018						ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN SOMMER 2017		ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN VINTER 2017/18	
	Samlet stikprøve 1.375	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller	% utilfreds/ meget utilfreds	%-point ændring	signifikant ændring	%-point ændring	signifikant ændring
13: Hvor tilfreds er du med din rejse med dette tog alt i alt?		1.336	86 %	12 %	1 %	0 %	-	5 %	↑
17: Hvor tilfreds er du med den værdi, du får for det, du har betalt for din samlede rejse?		1.252	61 %	26 %	13 %	4 %	↑	1 %	-
PÅ STATIONEN - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
2A: Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din cykel?		115	62 %	22 %	16 %	-6 %	-	-9 %	-
2C: Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din knallert/MC eller bil?		17	81 %	15 %	4 %	11 %	-	19 %	-
10: Muligheden for at købe billet/kort til denne rejse?		1.025	70 %	17 %	13 %	3 %	-	1 %	-
11.1: Den tid du havde til at skifte til dette tog?		978	69 %	20 %	10 %	-3 %	-	-3 %	-
11.2: Adgangsforholdene til perronen, hvorfra du tog dette tog?		1.310	79 %	16 %	5 %	-0 %	-	0 %	-
11.9: Venteforholdene på stationen?		1.294	49 %	31 %	20 %	-1 %	-	-0 %	-
11.3: Den information, du fik over højtalerne?		695	35 %	31 %	34 %	-5 %	-	-13 %	↓
11.4: Den information, du fik via elektroniske skærme og afgangstavler?		1.060	55 %	24 %	21 %	-0 %	-	-8 %	↓
11.5: Den information, du fik via faste skilte og køreplaner?		1.013	57 %	28 %	15 %	-2 %	-	-5 %	↓
11.6: Rengøringen og vedligeholdelsen?		1.269	54 %	32 %	15 %	1 %	-	0 %	-
11.7: Toiletterne på stationen? (fungerer de, er de rene osv.)		562	14 %	20 %	66 %	-5 %	↓	-9 %	↓
11.8: Trygheden?		1.245	70 %	22 %	8 %	-0 %	-	1 %	-
I DETTE TOG - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
12.1: Togpersonalets service og hjælpsomhed? (før og under rejsen)		880	70 %	23 %	7 %	-1 %	-	1 %	-
12.2: Muligheden for at få en siddeplads?		1.358	87 %	10 %	3 %	-1 %	-	4 %	↑
12.3: Toiletterne? (fungerer de, er de rene osv.)		418	34 %	22 %	44 %	-4 %	-	2 %	-
12.4: Den indvendige rengøring og vedligeholdelse?		1.328	71 %	22 %	7 %	-0 %	-	8 %	↑
12.5: Den udvendige rengøring og vedligeholdelse?		1.153	71 %	22 %	7 %	-0 %	-	9 %	↑
12.6: Klimaet ombord? (temperatur, luftfugtighed, træk osv.)		1.342	71 %	20 %	10 %	1 %	-	3 %	-
12.7: Togets generelle standard? (herunder pladsforhold, interiørets standard mv.)		1.325	77 %	19 %	4 %	-1 %	-	4 %	↑
12.8: Trygheden?		1.302	85 %	14 %	2 %	-1 %	-	4 %	↑
12.9: Den information, du har fået undervejs på din rejse med dette tog?		978	74 %	21 %	5 %	-2 %	-	-1 %	-
12.10: Togets rettidighed/overholdelsen af køreplanen på denne rejse?		1.321	84 %	11 %	5 %	-2 %	-	3 %	-
12.11: Rejsetiden for rejsen på dette tog?		1.319	81 %	14 %	4 %	-0 %	-	2 %	-
12.12: Togselskabets service på denne rejse?		893	70 %	23 %	7 %	-1 %	-	1 %	-
GENERELT - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
14.1: Togenes overholdelse af køreplanen på denne strækning?		1.248	79 %	16 %	6 %	-1 %	-	4 %	↑
14.2: Antallet af togaftage på denne strækning?		1.264	55 %	28 %	17 %	-1 %	-	-4 %	↓
14.3: At rejse med dette togselskab generelt?		1.250	79 %	17 %	4 %	-1 %	-	4 %	↑
14.4: Forbindelserne til/fra andre kollektive transportmidler på denne strækning?		1.173	61 %	27 %	12 %	0 %	-	1 %	-
14.5: Muligheden for at få svar på spørgsmål og information fra togselskabet?		817	49 %	32 %	20 %	1 %	-	-4 %	-
HVIS DER ER FORSINKELSER – HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
18D: Den information, du har modtaget om forsinkelsen?		84	45 %	30 %	24 %	2 %	-	20 %	↑

HVAD DRIVER TILFREDSHEDEN HOS LOKALTOG?

Samlet tilfredshed med togrejsen (spørgsmål 13)



DE IKKE-TILFREDSE PASSAGERER - HVAD DRIVER MANGLENDE TILFREDSHED?

	RELATIV BETYDNING AF FORHOLD PÅ TOGREJSEN 100 = GENNEMSNIET AF ALLE 19 FORHOLD	TILFREDSHED % IKKE TILFREDSE	ANBEFALING
Trygheden i dette tog	313	15 %	Priorité
Muligheden for at få en siddeplads	194	13 %	Overvåg
Togets generelle standard	162	23 %	Priorité
Rejsetiden med dette tog	141	19 %	Priorité
Gennemsnit af øvrige 15 forhold	73		

DE MEGET TILFREDSE PASSAGERER - HVAD DRIVER HØJ TILFREDSHED?

	RELATIV BETYDNING AF FORHOLD PÅ TOGREJSEN 100 = GENNEMSNIET AF ALLE 19 FORHOLD	TILFREDSHED % MEGET TILFREDSE	ANBEFALING
Togets generelle standard	244	23 %	Mulighed
Infoskærmene på stationen	168	24 %	Mulighed
Gennemsnit af øvrige 17 forhold	88		

FORKLARING:

Relativ betydning af forhold på togrejsen:

Talværdierne er indekstal, hvor 100 er lig med den gennemsnitlige betydning af alle forhold. Et indeks på 200 betyder, at det målte KPI betyder dobbelt så meget som gennemsnittet. I modellen indgår i alt 19 forhold. For nærmere beskrivelse af modellen henvises til afsnit 9. Der vises kun resultater for de forhold, der har størst betydning for hhv. de ikke-tilfredse og meget tilfredse. Gennemsnittet for de øvrige forhold vises nederst.

Tilfredshed:

Viser andelen af hhv. ikke-tilfredse/meget tilfredse.

Anbefalinger:

- *Priorité* angiver, at togselskabet med fordel kan prioritere dette KPI. For negative drivere angives denne anbefaling, hvis andelen af ikke-tilfredse med det pågældende KPI er større end eller på niveau med andelen af ikke-tilfredse for den samlede togrejse afrundet til nærmeste hele tal deleligt med 5. Forbedringer af de prioriterede forhold har dermed stor sandsynlighed for at nedbringe andelen af ikke-tilfredse passagerer
- *Mulighed* angiver, at togselskabet med stor sandsynlighed kan øge andelen af meget tilfredse med den samlede togrejse ved at øge indsatsen på dette KPI. For positive drivere angives denne anbefaling, hvis andelen af meget tilfredse med det pågældende forhold er mindre end andelen af meget tilfredse for den samlede togrejse afrundet til nærmeste hele tal deleligt med 5.
- *Overvåg* angiver, at det målte forhold har stor betydning for manglende tilfredshed med togrejsen, men at togselskabet ikke i første omgang behøver at iværksætte forbedringstiltag, da andelen af ikke-tilfredse allerede er lavere end andelen af ikke-tilfredse for den samlede togrejse.
- *Vedligehold* angiver, at det målte forhold har stor betydning for høj tilfredshed med togrejsen, men at togselskabet ikke i første omgang behøver at iværksætte forbedringstiltag, da andelen af meget tilfredse allerede er større end eller på niveau med andelen af meget tilfredse for den samlede togrejse.

4.6 Lemvigbanen

SOMMER 2018						ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN SOMMER 2017		ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN VINTER 2017/18	
	Samlet stikprøve 158	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller	% utilfreds/ meget utilfreds	%-point ændring	signifikant ændring	%-point ændring	signifikant ændring
13: Hvor tilfreds er du med din rejse med dette tog alt i alt?		155	90 %	8 %	2 %	-		-	
17: Hvor tilfreds er du med den værdi, du får for det, du har betalt for din samlede rejse?		146	66 %	25 %	10 %	-		-	
PÅ STATIONEN - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
2A: Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din cykel?		21	90 %	5 %	5 %	-		-	
2C: Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din knallert/MC eller bil?		8	75 %	25 %	-	-		-	
10: Muligheden for at købe billet/kort til denne rejse?		131	77 %	11 %	11 %	-		-	
11.1: Den tid du havde til at skifte til dette tog?		95	79 %	13 %	8 %	-		-	
11.2: Adgangsforholdene til perronen, hvorfra du tog dette tog?		154	82 %	14 %	3 %	-		-	
11.9: Venteforholdene på stationen?		146	60 %	26 %	14 %	-		-	
11.3: Den information, du fik over højtalerne?		99	69 %	17 %	14 %	-		-	
11.4: Den information, du fik via elektroniske skærme og afgangstavler?		78	42 %	28 %	29 %	-		-	
11.5: Den information, du fik via faste skilte og køreplaner?		132	74 %	22 %	4 %	-		-	
11.6: Rengøringen og vedligeholdelsen?		141	77 %	19 %	4 %	-		-	
11.7: Toiletterne på stationen? (fungerer de, er de rene osv.)		74	32 %	31 %	36 %	-		-	
11.8: Trygheden?		146	81 %	16 %	3 %	-		-	
I DETTE TOG - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
12.1: Togpersonalets service og hjælpsomhed? (før og under rejsen)		128	77 %	20 %	3 %	-		-	
12.2: Muligheden for at få en siddeplads?		152	94 %	5 %	1 %	-		-	
12.3: Toiletterne? (fungerer de, er de rene osv.)		62	24 %	21 %	55 %	-		-	
12.4: Den indvendige rengøring og vedligeholdelse?		153	76 %	20 %	3 %	-		-	
12.5: Den udvendige rengøring og vedligeholdelse?		143	71 %	21 %	8 %	-		-	
12.6: Klimaet ombord? (temperatur, luftfugtighed, træk osv.)		153	71 %	20 %	9 %	-		-	
12.7: Togets generelle standard? (herunder pladsforhold, interiørets standard mv.)		153	71 %	22 %	7 %	-		-	
12.8: Trygheden?		154	89 %	10 %	1 %	-		-	
12.9: Den information, du har fået undervejs på din rejse med dette tog?		140	86 %	9 %	4 %	-		-	
12.10: Togets rettidighed/overholdelsen af køreplanen på denne rejse?		153	86 %	9 %	5 %	-		-	
12.11: Rejsetiden for rejsen på dette tog?		152	79 %	14 %	7 %	-		-	
12.12: Togselskabets service på denne rejse?		122	75 %	18 %	7 %	-		-	
GENERELT - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
14.1: Togenes overholdelse af køreplanen på denne strækning?		140	79 %	13 %	9 %	-		-	
14.2: Antallet af togaftage på denne strækning?		127	53 %	30 %	17 %	-		-	
14.3: At rejse med dette togselskab generelt?		139	83 %	13 %	4 %	-		-	
14.4: Forbindelserne til/fra andre kollektive transportmidler på denne strækning?		117	62 %	22 %	16 %	-		-	
14.5: Muligheden for at få svar på spørgsmål og information fra togselskabet?		107	60 %	28 %	12 %	-		-	
HVIS DER ER FORSINKELSER – HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
18D: Den information, du har modtaget om forsinkelsen?		-	-	-	-	-		-	

HVAD DRIVER TILFREDSHEDEN HOS LEMVIGBANEN?

Samlet tilfredshed med togrejsen (spørgsmål 13)



DE IKKE-TILFREDSE PASSAGERER - HVAD DRIVER MANGLENDE TILFREDSHED?

	RELATIV BETYDNING AF FORHOLD PÅ TOGREJSEN 100 = GENNEMSNIET AF ALLE 19 FORHOLD	TILFREDSHED % IKKE TILFREDSE	ANBEFALING
Trygheden på stationen	323	19 %	Priorité
Trygheden i dette tog	298	11 %	Priorité
Gennemsnit af øvrige 17 forhold	75		

DE MEGET TILFREDSE PASSAGERER - HVAD DRIVER HØJ TILFREDSHED?

	RELATIV BETYDNING AF FORHOLD PÅ TOGREJSEN 100 = GENNEMSNIET AF ALLE 19 FORHOLD	TILFREDSHED % MEGET TILFREDSE	ANBEFALING
Togets generelle standard	323	28 %	Mulighed
Rejsetiden med dette tog	207	43 %	Overvåg
Gennemsnit af øvrige 17 forhold	81		

FORKLARING:

Relativ betydning af forhold på togrejsen:

Talværdierne er indekstal, hvor 100 er lig med den gennemsnitlige betydning af alle forhold. Et indeks på 200 betyder, at det målte KPI betyder dobbelt så meget som gennemsnittet. I modellen indgår i alt 19 forhold. For nærmere beskrivelse af modellen henvises til afsnit 9. Der vises kun resultater for de forhold, der har størst betydning for hhv. de ikke-tilfredse og meget tilfredse. Gennemsnittet for de øvrige forhold vises nederst.

Tilfredshed:

Viser andelen af hhv. ikke-tilfredse/meget tilfredse.

Anbefalinger:

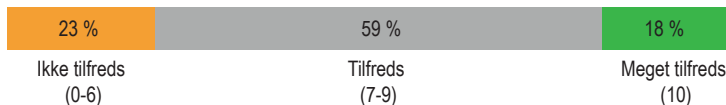
- *Priorité* angiver, at togselskabet med fordel kan prioritere dette KPI. For negative drivere angives denne anbefaling, hvis andelen af ikke-tilfredse med det pågældende KPI er større end eller på niveau med andelen af ikke-tilfredse for den samlede togrejse afrundet til nærmeste hele tal deleligt med 5. Forbedringer af de prioriterede forhold har dermed stor sandsynlighed for at nedbringe andelen af ikke-tilfredse passagerer
- *Mulighed* angiver, at togselskabet med stor sandsynlighed kan øge andelen af meget tilfredse med den samlede togrejse ved at øge indsatsen på dette KPI. For positive drivere angives denne anbefaling, hvis andelen af meget tilfredse med det pågældende forhold er mindre end andelen af meget tilfredse for den samlede togrejse afrundet til nærmeste hele tal deleligt med 5.
- *Overvåg* angiver, at det målte forhold har stor betydning for manglende tilfredshed med togrejsen, men at togselskabet ikke i første omgang behøver at iværksætte forbedringstiltag, da andelen af ikke-tilfredse allerede er lavere end andelen af ikke-tilfredse for den samlede togrejse.
- *Vedligehold* angiver, at det målte forhold har stor betydning for høj tilfredshed med togrejsen, men at togselskabet ikke i første omgang behøver at iværksætte forbedringstiltag, da andelen af meget tilfredse allerede er større end eller på niveau med andelen af meget tilfredse for den samlede togrejse.

4.7 DSB Fjern- og regionaltog

SOMMER 2018						ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN SOMMER 2017		ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN VINTER 2017/18	
	Samlet stikprøve 9.263	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller	% utilfreds/ meget utilfreds	%-point ændring	signifikant ændring	%-point ændring	signifikant ændring
13:	Hvor tilfreds er du med din rejse med dette tog alt i alt?	9.032	77 %	17 %	6 %	-2 %	↓	-3 %	↓
17:	Hvor tilfreds er du med den værdi, du får for det, du har betalt for din samlede rejse?	8.537	43 %	30 %	27 %	-3 %	↓	-6 %	↓
PÅ STATIONEN - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
2A:	Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din cykel?	1.038	55 %	23 %	22 %	1 %	-	3 %	-
2C:	Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din knallert/MC eller bil?	318	72 %	16 %	11 %	0 %	-	-4 %	-
10:	Muligheden for at købe billet/kort til denne rejse?	7.668	76 %	17 %	8 %	1 %	-	-3 %	↓
11.1:	Den tid du havde til at skifte til dette tog?	5.592	72 %	20 %	7 %	-4 %	↓	-4 %	↓
11.2:	Adgangsforholdene til perronen, hvorfra du tog dette tog?	8.946	79 %	16 %	5 %	-0 %	-	-1 %	↓
11.9:	Venteforholdene på stationen?	8.797	57 %	29 %	14 %	-2 %	↓	1 %	↑
11.3:	Den information, du fik over højtalerne?	5.853	51 %	26 %	22 %	-4 %	↓	-5 %	↓
11.4:	Den information, du fik via elektroniske skærme og afgangstavler?	8.379	69 %	20 %	11 %	-4 %	↓	-8 %	↓
11.5:	Den information, du fik via faste skilte og køreplaner?	6.136	62 %	26 %	12 %	-2 %	↓	-5 %	↓
11.6:	Rengøringen og vedligeholdelsen?	8.526	52 %	31 %	17 %	-2 %	↓	-2 %	↓
11.7:	Toiletterne på stationen? (fungerer de, er de rene osv.)	3.054	28 %	23 %	49 %	-2 %	-	-2 %	-
11.8:	Trygheden?	8.461	76 %	19 %	5 %	-1 %	-	1 %	-
I DETTE TOG - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
12.1:	Togpersonalets service og hjælpsomhed? (før og under rejsen)	6.549	77 %	20 %	4 %	1 %	-	1 %	-
12.2:	Muligheden for at få en siddeplads?	9.035	83 %	11 %	6 %	-1 %	↓	-4 %	↓
12.3:	Toiletterne? (fungerer de, er de rene osv.)	3.664	44 %	30 %	26 %	0 %	-	-1 %	-
12.4:	Den indvendige rengøring og vedligeholdelse?	8.981	65 %	26 %	10 %	-2 %	↓	-2 %	↓
12.5:	Den udvendige rengøring og vedligeholdelse?	6.745	58 %	31 %	10 %	-3 %	↓	-2 %	-
12.6:	Klimaet ombord? (temperatur, luftfugtighed, træk osv.)	9.138	72 %	20 %	8 %	0 %	-	-2 %	↓
12.7:	Togets generelle standard? (herunder pladsforhold, interiørets standard mv.)	9.032	68 %	25 %	7 %	-3 %	↓	-2 %	↓
12.8:	Trygheden?	8.781	87 %	12 %	2 %	-1 %	-	1 %	-
12.9:	Den information, du har fået undervejs på din rejse med dette tog?	7.181	76 %	18 %	6 %	1 %	-	-3 %	↓
12.10:	Togets rettidighed/overholdelsen af køreplanen på denne rejse?	8.588	70 %	16 %	14 %	-8 %	↓	-9 %	↓
12.11:	Rejsetiden for rejsen på dette tog?	8.834	74 %	17 %	9 %	-1 %	-	-2 %	↓
12.12:	Togselskabets service på denne rejse?	6.396	66 %	24 %	10 %	-2 %	↓	-5 %	↓
GENERELT - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
14.1:	Togenes overholdelse af køreplanen på denne strækning?	7.858	46 %	28 %	27 %	-5 %	↓	-5 %	↓
14.2:	Antallet af togaftage på denne strækning?	7.944	58 %	28 %	15 %	-1 %	-	-1 %	-
14.3:	At rejse med dette togselskab generelt?	8.543	55 %	29 %	16 %	-4 %	↓	-3 %	↓
14.4:	Forbindelserne til/fra andre kollektive transportmidler på denne strækning?	6.804	59 %	30 %	11 %	-6 %	↓	-1 %	-
14.5:	Muligheden for at få svar på spørgsmål og information fra togselskabet?	6.079	48 %	31 %	21 %	-4 %	↓	-7 %	↓
HVIS DER ER FORSINKELSER – HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
18D:	Den information, du har modtaget om forsinkelsen?	1.062	52 %	28 %	20 %	10 %	↑	2 %	-

HVAD DRIVER TILFREDSHEDEN HOS DSB FJERN- OG REGIONALTOG?

Samlet tilfredshed med togrejsen (spørgsmål 13)



DE IKKE-TILFREDSE PASSAGERER - HVAD DRIVER MANGLENDE TILFREDSHED?

	RELATIV BETYDNING AF FORHOLD PÅ TOGREJSEN 100 = GENNEMSNIET AF ALLE 19 FORHOLD	TILFREDSHED % IKKE TILFREDSE	ANBEFALING
Togets rettidighed	372	30 %	Priorité
Rejsetiden med dette tog	208	26 %	Priorité
Togpersonalet	165	23 %	Priorité
Information undervejs på rejsen	152	24 %	Priorité
Gennemsnit af øvrige 15 forhold	67		

DE MEGET TILFREDSE PASSAGERER - HVAD DRIVER HØJ TILFREDSHED?

	RELATIV BETYDNING AF FORHOLD PÅ TOGREJSEN 100 = GENNEMSNIET AF ALLE 19 FORHOLD	TILFREDSHED % MEGET TILFREDSE	ANBEFALING
Togets generelle standard	210	15 %	Mulighed
Rejsetiden med dette tog	184	28 %	Vedligehold
Gennemsnit af øvrige 17 forhold	89		

FORKLARING:

Relativ betydning af forhold på togrejsen:

Talværdierne er indekstal, hvor 100 er lig med den gennemsnitlige betydning af alle forhold. Et indeks på 200 betyder, at det målte KPI betyder dobbelt så meget som gennemsnittet. I modellen indgår i alt 19 forhold. For nærmere beskrivelse af modellen henvises til afsnit 9. Der vises kun resultater for de forhold, der har størst betydning for hhv. de ikke-tilfredse og meget tilfredse. Gennemsnittet for de øvrige forhold vises nederst.

Tilfredshed:

Viser andelen af hhv. ikke-tilfredse/meget tilfredse.

Anbefalinger:

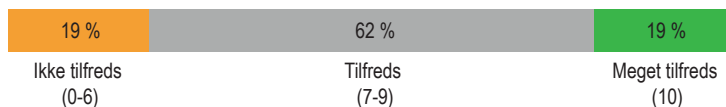
- *Priorité* angiver, at togselskabet med fordel kan prioritere dette KPI. For negative drivere angives denne anbefaling, hvis andelen af ikke-tilfredse med det pågældende KPI er større end eller på niveau med andelen af ikke-tilfredse for den samlede togrejse afrundet til nærmeste hele tal deleligt med 5. Forbedringer af de prioriterede forhold har dermed stor sandsynlighed for at nedbringe andelen af ikke-tilfredse passagerer
- *Mulighed* angiver, at togselskabet med stor sandsynlighed kan øge andelen af meget tilfredse med den samlede togrejse ved at øge indsatsen på dette KPI. For positive drivere angives denne anbefaling, hvis andelen af meget tilfredse med det pågældende forhold er mindre end andelen af meget tilfredse for den samlede togrejse afrundet til nærmeste hele tal deleligt med 5.
- *Overvåg* angiver, at det målte forhold har stor betydning for manglende tilfredshed med togrejsen, men at togselskabet ikke i første omgang behøver at iværksætte forbedringstiltag, da andelen af ikke-tilfredse allerede er lavere end andelen af ikke-tilfredse for den samlede togrejse.
- *Vedligehold* angiver, at det målte forhold har stor betydning for høj tilfredshed med togrejsen, men at togselskabet ikke i første omgang behøver at iværksætte forbedringstiltag, da andelen af meget tilfredse allerede er større end eller på niveau med andelen af meget tilfredse for den samlede togrejse.

4.8 DSB S-tog

SOMMER 2018						ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN SOMMER 2017		ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN VINTER 2017/18	
	Samlet stikprøve 4.072	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller	% utilfreds/ meget utilfreds	%-point ændring	signifikant ændring	%-point ændring	signifikant ændring
13: Hvor tilfreds er du med din rejse med dette tog alt i alt?		3.984	81 %	15 %	4 %	3 %	↑	-3 %	↓
17: Hvor tilfreds er du med den værdi, du får for det, du har betalt for din samlede rejse?		3.812	55 %	28 %	17 %	4 %	↑	-2 %	-
PÅ STATIONEN - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
2A: Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din cykel?		547	61 %	18 %	21 %	-1 %	-	2 %	-
2C: Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din knallert/MC eller bil?		115	63 %	16 %	22 %	5 %	-	-2 %	-
10: Muligheden for at købe billet/kort til denne rejse?		3.018	79 %	14 %	7 %	5 %	↑	-1 %	-
11.1: Den tid du havde til at skifte til dette tog?		2.640	80 %	14 %	6 %	3 %	↑	-1 %	-
11.2: Adgangsforholdene til perronen, hvorfra du tog dette tog?		3.916	75 %	18 %	7 %	2 %	↑	-1 %	-
11.9: Venteforholdene på stationen?		3.917	60 %	27 %	12 %	3 %	↑	1 %	-
11.3: Den information, du fik over højtalerne?		1.958	57 %	27 %	16 %	-1 %	-	-7 %	↓
11.4: Den information, du fik via elektroniske skærme og afgangstavler?		3.649	73 %	15 %	12 %	1 %	-	-4 %	↓
11.5: Den information, du fik via faste skilte og køreplaner?		2.447	64 %	23 %	12 %	6 %	↑	-3 %	↓
11.6: Rengøringen og vedligeholdelsen?		3.813	50 %	33 %	17 %	2 %	-	-2 %	↓
11.7: Toiletterne på stationen? (fungerer de, er de rene osv.)		740	18 %	12 %	69 %	-7 %	↓	-13 %	↓
11.8: Trygheden?		3.753	75 %	20 %	5 %	1 %	-	-0 %	-
I DETTE TOG - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
12.1: Togpersonalets service og hjælpsomhed? (før og under rejsen)		1.245	72 %	21 %	7 %	4 %	↑	-1 %	-
12.2: Muligheden for at få en siddeplads?		3.935	79 %	13 %	7 %	1 %	-	-2 %	↓
12.3: Toiletterne? (fungerer de, er de rene osv.)		-	-	-	-	-	-	-	-
12.4: Den indvendige rengøring og vedligeholdelse?		3.802	57 %	32 %	11 %	2 %	-	-2 %	-
12.5: Den udvendige rengøring og vedligeholdelse?		3.292	52 %	32 %	16 %	-0 %	-	-2 %	-
12.6: Klimaet ombord? (temperatur, luftfugtighed, træk osv.)		3.905	62 %	25 %	12 %	-7 %	↓	-11 %	↓
12.7: Togets generelle standard? (herunder pladsforhold, interiørets standard mv.)		3.898	64 %	27 %	9 %	-1 %	-	-6 %	↓
12.8: Trygheden?		3.808	82 %	15 %	3 %	3 %	↑	-0 %	-
12.9: Den information, du har fået undervejs på din rejse med dette tog?		2.397	77 %	17 %	6 %	3 %	↑	-3 %	↓
12.10: Togets rettidighed/overholdelsen af køreplanen på denne rejse?		3.686	84 %	8 %	8 %	7 %	↑	-1 %	-
12.11: Rejsetiden for rejsen på dette tog?		3.886	82 %	12 %	6 %	4 %	↑	-1 %	-
12.12: Togselskabets service på denne rejse?		1.648	69 %	20 %	11 %	5 %	↑	-3 %	-
GENERELT - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
14.1: Togenes overholdelse af køreplanen på denne strækning?		3.657	67 %	23 %	11 %	7 %	↑	-1 %	-
14.2: Antallet af togaftage på denne strækning?		3.794	75 %	17 %	8 %	5 %	↑	-2 %	-
14.3: At rejse med dette togselskab generelt?		3.871	72 %	21 %	7 %	5 %	↑	-2 %	↓
14.4: Forbindelserne til/fra andre kollektive transportmidler på denne strækning?		3.381	72 %	19 %	8 %	0 %	-	-4 %	↓
14.5: Muligheden for at få svar på spørgsmål og information fra togselskabet?		2.241	41 %	32 %	26 %	2 %	-	-5 %	↓
HVIS DER ER FORSINKELSER – HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
18D: Den information, du har modtaget om forsinkelsen?		270	37 %	33 %	30 %	-5 %	-	-10 %	↓

HVAD DRIVER TILFREDSHEDEN HOS DSB S-TOG?

Samlet tilfredshed med togrejsen (spørgsmål 13)



DE IKKE-TILFREDSE PASSAGERER - HVAD DRIVER MANGLENDE TILFREDSHED?

	RELATIV BETYDNING AF FORHOLD PÅ TOGREJSEN 100 = GENNEMSNIET AF ALLE 19 FORHOLD	TILFREDSHED % IKKE TILFREDSE	ANBEFALING
Rejsetiden med dette tog	248	18 %	Overvåg
Togets rettidighed	233	16 %	Overvåg
Information undervejs på rejsen	161	23 %	Priorité
Trygheden i toget	139	18 %	Overvåg
Gennemsnit af øvrige 15 forhold	75		

DE MEGET TILFREDSE PASSAGERER - HVAD DRIVER HØJ TILFREDSHED?

	RELATIV BETYDNING AF FORHOLD PÅ TOGREJSEN 100 = GENNEMSNIET AF ALLE 19 FORHOLD	TILFREDSHED % MEGET TILFREDSE	ANBEFALING
Togets generelle standard	218	11 %	Mulighed
Klimaet i dette tog	151	15 %	Mulighed
Togpersonalet	143	27 %	Vedligehold
Trygheden i dette tog	123	29 %	Vedligehold
Gennemsnit af øvrige 15 forhold	84		

FORKLARING:

Relativ betydning af forhold på togrejsen:

Talværdierne er indekstal, hvor 100 er lig med den gennemsnitlige betydning af alle forhold. Et indeks på 200 betyder, at det målte KPI betyder dobbelt så meget som gennemsnittet. I modellen indgår i alt 19 forhold. For nærmere beskrivelse af modellen henvises til afsnit 9. Der vises kun resultater for de forhold, der har størst betydning for hhv. de ikke-tilfredse og meget tilfredse. Gennemsnittet for de øvrige forhold vises nederst.

Tilfredshed:

Viser andelen af hhv. ikke-tilfredse/meget tilfredse.

Anbefalinger:

- *Priorité* angiver, at togselskabet med fordel kan prioritere dette KPI. For negative drivere angives denne anbefaling, hvis andelen af ikke-tilfredse med det pågældende KPI er større end eller på niveau med andelen af ikke-tilfredse for den samlede togrejse afrundet til nærmeste hele tal deleligt med 5. Forbedringer af de prioriterede forhold har dermed stor sandsynlighed for at nedbringe andelen af ikke-tilfredse passagerer
- *Mulighed* angiver, at togselskabet med stor sandsynlighed kan øge andelen af meget tilfredse med den samlede togrejse ved at øge indsatsen på dette KPI. For positive drivere angives denne anbefaling, hvis andelen af meget tilfredse med det pågældende forhold er mindre end andelen af meget tilfredse for den samlede togrejse afrundet til nærmeste hele tal deleligt med 5.
- *Overvåg* angiver, at det målte forhold har stor betydning for manglende tilfredshed med togrejsen, men at togselskabet ikke i første omgang behøver at iværksætte forbedringstiltag, da andelen af ikke-tilfredse allerede er lavere end andelen af ikke-tilfredse for den samlede togrejse.
- *Vedligehold* angiver, at det målte forhold har stor betydning for høj tilfredshed med togrejsen, men at togselskabet ikke i første omgang behøver at iværksætte forbedringstiltag, da andelen af meget tilfredse allerede er større end eller på niveau med andelen af meget tilfredse for den samlede togrejse.



5. Sammenligning af togselskaber

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

SOMMER 2018					ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN SOMMER 2017		ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN VINTER 2017/18		
	Samlet stikprøve 19.989	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller	% utilfreds/ meget utilfreds	%-point ændring	signifikant ændring	%-point ændring	signifikant ændring
Arriva		2.278	86 %	12 %	2 %	3 %	↑	5 %	↑
DSB F/R		9.032	77 %	17 %	6 %	-2 %	↓	-3 %	↓
DSB S-tog		3.984	81 %	15 %	4 %	3 %	↑	-3 %	↓
Metro		2.358	86 %	11 %	3 %	-3 %	↓	-5 %	↓
Nordjyske Jernbaner		412	88 %	9 %	2 %	0 %	-	5 %	↑
Lokaltog		1.336	86 %	12 %	1 %	0 %	-	5 %	↑
Lemvigbanen		155	90 %	8 %	2 %	-		-	

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

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

SOMMER 2018					ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN SOMMER 2017		ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN VINTER 2017/18		
	Samlet stikprøve 19.989	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller	% utilfreds/ meget utilfreds	%-point ændring	signifikant ændring	%-point ændring	signifikant ændring
Arriva		2.147	55 %	31 %	14 %	-2 %	-	-1 %	-
DSB F/R		8.537	43 %	30 %	27 %	-3 %	↓	-6 %	↓
DSB S-tog		3.812	55 %	28 %	17 %	4 %	↑	-2 %	-
Metro		2.263	65 %	24 %	12 %	-2 %	-	-6 %	↓
Nordjyske Jernbaner		381	67 %	24 %	9 %	-6 %	-	-1 %	-
Lokal tog		1.252	61 %	26 %	13 %	4 %	↑	1 %	-
Lemvigbanen		146	66 %	25 %	10 %	-		-	

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

5.3 Parkeringsforholdene på stationen, hvor du stillede din cykel (Er kommet til stationen på cykel)?

SOMMER 2018					ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN SOMMER 2017		ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN VINTER 2017/18		
	Samlet stikprøve 2.969	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller	% utilfreds/ meget utilfreds	%-point ændring	signifikant ændring	%-point ændring	signifikant ændring
Arriva		307	64 %	20 %	16 %	1 %	-	5 %	-
DSB F/R		1.038	55 %	23 %	22 %	1 %	-	3 %	-
DSB S-tog		547	61 %	18 %	21 %	-1 %	-	2 %	-
Metro		205	48 %	26 %	26 %	7 %	-	-6 %	-
Nordjyske Jernbaner		53	77 %	13 %	10 %	9 %	-	7 %	-
Lokal tog		115	62 %	22 %	16 %	-6 %	-	-9 %	-
Lemvigbanen		21	90 %	5 %	5 %	-		-	

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

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

SOMMER 2018					ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN SOMMER 2017		ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN VINTER 2017/18		
	Samlet stikprøve 550	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller	% utilfreds/ meget utilfreds	%-point ændring	signifikant ændring	%-point ændring	signifikant ændring
Arriva		38	66 %	17 %	17 %	-3 %	-	-6 %	-
DSB F/R		318	72 %	16 %	11 %	0 %	-	-4 %	-
DSB S-tog		115	63 %	16 %	22 %	5 %	-	-2 %	-
Metro		20	52 %	10 %	38 %	10 %	-	21 %	-
Nordjyske Jernbaner		5	84 %	7 %	9 %	5 %	-	13 %	-
Lokaltog		17	81 %	15 %	4 %	11 %	-	19 %	-
Lemvigbanen		8	75 %	25 %	-	-		-	

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

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

SOMMER 2018					ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN SOMMER 2017		ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN VINTER 2017/18		
	Samlet stikprøve 19.989	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller	% utilfreds/ meget utilfreds	%-point ændring	signifikant ændring	%-point ændring	signifikant ændring
Arriva		2.282	89 %	8 %	3 %	2 %	⬆️	3 %	⬆️
DSB F/R		9.035	83 %	11 %	6 %	-1 %	⬆️	-4 %	⬆️
DSB S-tog		3.935	79 %	13 %	7 %	1 %	-	-2 %	⬆️
Metro		2.264	57 %	24 %	19 %	-3 %	⬆️	-6 %	⬆️
Nordjyske Jernbaner		419	87 %	8 %	4 %	-2 %	-	3 %	-
Lokaltog		1.358	87 %	10 %	3 %	-1 %	-	4 %	⬆️
Lemvigbanen		152	94 %	5 %	1 %	-		-	

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

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

SOMMER 2018					ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN SOMMER 2017		ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN VINTER 2017/18		
	Samlet stikprøve 19.989	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller	% utilfreds/ meget utilfreds	%-point ændring	signifikant ændring	%-point ændring	signifikant ændring
Arriva		2.201	85 %	11 %	4 %	-0 %	-	4 %	⬆
DSB F/R		8.588	70 %	16 %	14 %	-8 %	⬇	-9 %	⬇
DSB S-tog		3.686	84 %	8 %	8 %	7 %	⬆	-1 %	-
Metro		2.011	89 %	7 %	4 %	-1 %	-	-4 %	⬇
Nordjyske Jernbaner		407	84 %	11 %	6 %	2 %	-	-2 %	-
Lokaltog		1.321	84 %	11 %	5 %	-2 %	-	3 %	-
Lemvigbanen		153	86 %	9 %	5 %	-	-	-	-

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

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

SOMMER 2018					ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN SOMMER 2017		ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN VINTER 2017/18		
	Samlet stikprøve 19.989	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller	% utilfreds/ meget utilfreds	%-point ændring	signifikant ændring	%-point ændring	signifikant ændring
Arriva		2.250	75 %	20 %	5 %	1 %	-	2 %	-
DSB F/R		8.981	65 %	26 %	10 %	-2 %	↓	-2 %	↓
DSB S-tog		3.802	57 %	32 %	11 %	2 %	-	-2 %	-
Metro		2.231	62 %	29 %	9 %	-5 %	↓	-4 %	↓
Nordjyske Jernbaner		415	79 %	18 %	3 %	-8 %	↓	2 %	-
Lokaltog		1.328	71 %	22 %	7 %	-0 %	-	8 %	↑
Lemvigbanen		153	76 %	20 %	3 %	-		-	

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

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

SOMMER 2018					ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN SOMMER 2017		ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN VINTER 2017/18		
	Samlet stikprøve 19.989	antal interview*	% tilfreds /meget tilfreds	% hverken eller	% utilfreds/ meget utilfreds	%-point ændring	signifikant ændring	%-point ændring	signifikant ændring
Arriva		1.945	71 %	17 %	12 %	1 %	-	2 %	-
DSB F/R		8.379	69 %	20 %	11 %	-4 %	↓	-8 %	↓
DSB S-tog		3.649	73 %	15 %	12 %	1 %	-	-4 %	↓
Metro		2.121	85 %	11 %	4 %	-2 %	-	-4 %	↓
Nordjyske Jernbaner		365	72 %	16 %	12 %	0 %	-	1 %	-
Lokaltog		1.060	55 %	24 %	21 %	-0 %	-	-8 %	↓
Lemvigbanen		78	42 %	28 %	29 %	-		-	

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

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

SOMMER 2018					ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN SOMMER 2017		ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN VINTER 2017/18		
	Samlet stikprøve 19.989	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller	% utilfreds/ meget utilfreds	%-point ændring	signifikant ændring	%-point ændring	signifikant ændring
Arriva		1.675	62 %	26 %	12 %	1 %	-	2 %	-
DSB F/R		6.804	59 %	30 %	11 %	-6 %	↓	-1 %	-
DSB S-tog		3.381	72 %	19 %	8 %	0 %	-	-4 %	↓
Metro		2.121	85 %	11 %	3 %	0 %	-	-3 %	↓
Nordjyske Jernbaner		308	77 %	16 %	6 %	5 %	-	7 %	↑
Lokaltog		1.173	61 %	27 %	12 %	0 %	-	1 %	-
Lemvigbanen		117	62 %	22 %	16 %	-		-	

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

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

SOMMER 2018					ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN SOMMER 2017		ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN VINTER 2017/18		
	Samlet stikprøve 1.837	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller	% utilfreds/ meget utilfreds	%-point ændring	signifikant ændring	%-point ændring	signifikant ændring
Arriva		190	45 %	34 %	21 %	-1 %	-	1 %	-
DSB F/R		1.062	52 %	28 %	20 %	10 %	⬆	2 %	-
DSB S-tog		270	37 %	33 %	30 %	-5 %	-	-10 %	⬇
Metro		113	51 %	31 %	17 %	3 %	-	3 %	-
Nordjyske Jernbaner		23	28 %	41 %	31 %	-4 %	-	-11 %	-
Lokaltog		84	45 %	30 %	24 %	2 %	-	20 %	⬆
Lemvigbanen		-				-		-	

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



6. Resultater på strækninger

6.1 Arriva strækninger

Arriva Struer-Aarhus

SOMMER 2018						ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN SOMMER 2017		ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN VINTER 2017/18	
	Samlet stikprøve 496	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller	% utilfreds/ meget utilfreds	%-point ændring	signifikant ændring	%-point ændring	signifikant ændring
13: Hvor tilfreds er du med din rejse med dette tog alt i alt?		494	90 %	9 %	2 %	4 %	-	8 %	↑
17: Hvor tilfreds er du med den værdi, du får for det, du har betalt for din samlede rejse?		463	58 %	29 %	13 %	1 %	-	3 %	-
PÅ STATIONEN - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
2A: Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din cykel?		55	58 %	12 %	30 %	6 %	-	5 %	-
2C: Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din knallert/MC eller bil?		12	70 %	-	30 %	-13 %	-	-5 %	-
10: Muligheden for at købe billet/kort til denne rejse?		412	79 %	16 %	5 %	-1 %	-	1 %	-
11.1: Den tid du havde til at skifte til dette tog?		267	80 %	16 %	4 %	-4 %	-	2 %	-
11.2: Adgangsforholdene til perronen, hvorfra du tog dette tog?		484	84 %	12 %	4 %	-0 %	-	3 %	-
11.9: Venteforholdene på stationen?		462	60 %	27 %	12 %	-2 %	-	9 %	↑
11.3: Den information, du fik over højtalerne?		285	56 %	28 %	16 %	4 %	-	2 %	-
11.4: Den information, du fik via elektroniske skærme og afgangstavler?		444	81 %	11 %	8 %	1 %	-	6 %	↑
11.5: Den information, du fik via faste skilte og køreplaner?		335	72 %	19 %	8 %	3 %	-	1 %	-
11.6: Rengøringen og vedligeholdelsen?		459	66 %	25 %	9 %	1 %	-	7 %	↑
11.7: Toiletterne på stationen? (fungerer de, er de rene osv.)		180	34 %	24 %	42 %	-3 %	-	2 %	-
11.8: Trygheden?		464	82 %	15 %	3 %	-1 %	-	6 %	↑
I DETTE TOG - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
12.1: Togpersonalets service og hjælpsomhed? (før og under rejsen)		261	70 %	24 %	6 %	3 %	-	4 %	-
12.2: Muligheden for at få en siddeplads?		493	88 %	9 %	3 %	-0 %	-	2 %	-
12.3: Toiletterne? (fungerer de, er de rene osv.)		231	59 %	30 %	12 %	-7 %	-	-5 %	-
12.4: Den indvendige rengøring og vedligeholdelse?		494	76 %	21 %	3 %	2 %	-	1 %	-
12.5: Den udvendige rengøring og vedligeholdelse?		379	72 %	22 %	6 %	1 %	-	13 %	↑
12.6: Klimaet ombord? (temperatur, luftfugtighed, træk osv.)		493	72 %	20 %	9 %	1 %	-	2 %	-
12.7: Togets generelle standard? (herunder pladsforhold, interiørets standard mv.)		487	72 %	24 %	4 %	-1 %	-	0 %	-
12.8: Trygheden?		479	89 %	10 %	1 %	0 %	-	3 %	-
12.9: Den information, du har fået undervejs på din rejse med dette tog?		360	80 %	17 %	4 %	3 %	-	3 %	-
12.10: Togets rettidighed/overholdelsen af køreplanen på denne rejse?		477	89 %	9 %	2 %	-0 %	-	3 %	-
12.11: Rejsetiden for rejsen på dette tog?		481	80 %	17 %	4 %	1 %	-	2 %	-
12.12: Togselskabets service på denne rejse?		305	73 %	20 %	7 %	4 %	-	9 %	↑
GENERELT - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
14.1: Togenes overholdelse af køreplanen på denne strækning?		441	82 %	16 %	2 %	-1 %	-	2 %	-
14.2: Antallet af togaftage på denne strækning?		442	69 %	22 %	10 %	-1 %	-	4 %	-
14.3: At rejse med dette togselskab generelt?		462	81 %	15 %	4 %	2 %	-	4 %	-
14.4: Forbindelserne til/fra andre kollektive transportmidler på denne strækning?		349	66 %	25 %	9 %	0 %	-	-0 %	-
14.5: Muligheden for at få svar på spørgsmål og information fra togselskabet?		268	53 %	33 %	14 %	6 %	-	4 %	-
HVIS DER ER FORSINKELSER – HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
18D: Den information, du har modtaget om forsinkelsen?		27	56 %	29 %	15 %	-4 %	-	-4 %	-

Arriva Struer-Thisted

SOMMER 2018						ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN SOMMER 2017		ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN VINTER 2017/18	
	Samlet stikprøve 172	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller	% utilfreds/ meget utilfreds	%-point ændring	signifikant ændring	%-point ændring	signifikant ændring
13: Hvor tilfreds er du med din rejse med dette tog alt i alt?		170	79 %	17 %	4 %	-5 %	-	3 %	-
17: Hvor tilfreds er du med den værdi, du får for det, du har betalt for din samlede rejse?		160	57 %	29 %	14 %	-1 %	-	0 %	-
PÅ STATIONEN - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
2A: Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din cykel?		14	48 %	34 %	18 %	-13 %	-	-26 %	-
2C: Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din knallert/MC eller bil?		4	100 %	-	-	37 %	-	64 %	↑
10: Muligheden for at købe billet/kort til denne rejse?		146	80 %	16 %	5 %	9 %	-	5 %	-
11.1: Den tid du havde til at skifte til dette tog?		114	79 %	16 %	5 %	0 %	-	10 %	-
11.2: Adgangsforholdene til perronen, hvorfra du tog dette tog?		166	83 %	14 %	3 %	-0 %	-	5 %	-
11.9: Venteforholdene på stationen?		165	61 %	26 %	13 %	-3 %	-	10 %	-
11.3: Den information, du fik over højtalerne?		102	51 %	30 %	18 %	2 %	-	7 %	-
11.4: Den information, du fik via elektroniske skærme og afgangstavler?		120	62 %	21 %	17 %	-3 %	-	6 %	-
11.5: Den information, du fik via faste skilte og køreplaner?		122	70 %	19 %	11 %	9 %	-	19 %	↑
11.6: Rengøringen og vedligeholdelsen?		156	57 %	30 %	13 %	-4 %	-	7 %	-
11.7: Toiletterne på stationen? (fungerer de, er de rene osv.)		70	36 %	18 %	46 %	-5 %	-	7 %	-
11.8: Trygheden?		157	71 %	24 %	5 %	-2 %	-	10 %	↑
I DETTE TOG - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
12.1: Togpersonalets service og hjælpsomhed? (før og under rejsen)		115	67 %	28 %	5 %	-3 %	-	9 %	-
12.2: Muligheden for at få en siddeplads?		170	93 %	6 %	0 %	0 %	-	3 %	-
12.3: Toiletterne? (fungerer de, er de rene osv.)		98	60 %	25 %	15 %	-1 %	-	1 %	-
12.4: Den indvendige rengøring og vedligeholdelse?		169	77 %	20 %	3 %	4 %	-	10 %	↑
12.5: Den udvendige rengøring og vedligeholdelse?		147	62 %	30 %	8 %	-6 %	-	18 %	↑
12.6: Klimaet ombord? (temperatur, luftfugtighed, træk osv.)		170	73 %	22 %	4 %	-3 %	-	7 %	-
12.7: Togets generelle standard? (herunder pladsforhold, interiørets standard mv.)		167	76 %	20 %	5 %	2 %	-	4 %	-
12.8: Trygheden?		163	79 %	18 %	3 %	-5 %	-	3 %	-
12.9: Den information, du har fået undervejs på din rejse med dette tog?		146	77 %	20 %	3 %	-1 %	-	13 %	↑
12.10: Togets rettidighed/overholdelsen af køreplanen på denne rejse?		164	84 %	10 %	6 %	0 %	-	5 %	-
12.11: Rejsetiden for rejsen på dette tog?		169	77 %	16 %	6 %	4 %	-	3 %	-
12.12: Togselskabets service på denne rejse?		124	69 %	22 %	9 %	4 %	-	20 %	↑
GENERELT - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
14.1: Togenes overholdelse af køreplanen på denne strækning?		158	74 %	25 %	1 %	-1 %	-	4 %	-
14.2: Antallet af togaftage på denne strækning?		154	42 %	31 %	28 %	-1 %	-	3 %	-
14.3: At rejse med dette togselskab generelt?		160	74 %	21 %	5 %	4 %	-	6 %	-
14.4: Forbindelserne til/fra andre kollektive transportmidler på denne strækning?		136	52 %	33 %	15 %	0 %	-	6 %	-
14.5: Muligheden for at få svar på spørgsmål og information fra togselskabet?		113	50 %	37 %	12 %	-3 %	-	10 %	-
HVIS DER ER FORSINKELSER – HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
18D: Den information, du har modtaget om forsinkelsen?		16	55 %	29 %	17 %	13 %	-	15 %	-

Arriva Skjern-Struer

SOMMER 2018						ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN SOMMER 2017		ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN VINTER 2017/18	
	Samlet stikprøve 277	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller	% utilfreds/ meget utilfreds	%-point ændring	signifikant ændring	%-point ændring	signifikant ændring
13:	Hvor tilfreds er du med din rejse med dette tog alt i alt?	275	87 %	10 %	3 %	4 %	-	9 %	↑
17:	Hvor tilfreds er du med den værdi, du får for det, du har betalt for din samlede rejse?	260	56 %	29 %	15 %	3 %	-	-0 %	-
PÅ STATIONEN - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
2A:	Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din cykel?	48	63 %	21 %	16 %	-7 %	-	7 %	-
2C:	Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din knallert/MC eller bil?	3	67 %	33 %	-	-	-	-33 %	-
10:	Muligheden for at købe billet/kort til denne rejse?	230	75 %	18 %	7 %	4 %	-	4 %	-
11.1:	Den tid du havde til at skifte til dette tog?	161	72 %	23 %	5 %	-0 %	-	4 %	-
11.2:	Adgangsforholdene til perronen, hvorfra du tog dette tog?	270	82 %	15 %	3 %	-3 %	-	1 %	-
11.9:	Venteforholdene på stationen?	271	59 %	30 %	11 %	-7 %	-	3 %	-
11.3:	Den information, du fik over højtalerne?	182	56 %	27 %	17 %	2 %	-	6 %	-
11.4:	Den information, du fik via elektroniske skærme og afgangstavler?	235	72 %	14 %	13 %	3 %	-	-1 %	-
11.5:	Den information, du fik via faste skilte og køreplaner?	197	67 %	23 %	10 %	0 %	-	3 %	-
11.6:	Rengøringen og vedligeholdelsen?	257	64 %	27 %	10 %	2 %	-	1 %	-
11.7:	Toiletterne på stationen? (fungerer de, er de rene osv.)	119	34 %	20 %	46 %	9 %	-	10 %	-
11.8:	Trygheden?	263	79 %	17 %	5 %	4 %	-	4 %	-
I DETTE TOG - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
12.1:	Togpersonalets service og hjælpsomhed? (før og under rejsen)	174	65 %	24 %	11 %	-2 %	-	-0 %	-
12.2:	Muligheden for at få en siddeplads?	277	91 %	7 %	2 %	2 %	-	1 %	-
12.3:	Toiletterne? (fungerer de, er de rene osv.)	146	64 %	24 %	12 %	-3 %	-	2 %	-
12.4:	Den indvendige rengøring og vedligeholdelse?	271	80 %	15 %	5 %	4 %	-	7 %	-
12.5:	Den udvendige rengøring og vedligeholdelse?	235	69 %	21 %	10 %	0 %	-	9 %	↑
12.6:	Klimaet ombord? (temperatur, luftfugtighed, træk osv.)	273	74 %	17 %	9 %	-1 %	-	1 %	-
12.7:	Togets generelle standard? (herunder pladsforhold, interiørets standard mv.)	270	76 %	19 %	5 %	1 %	-	6 %	-
12.8:	Trygheden?	267	85 %	11 %	4 %	1 %	-	8 %	↑
12.9:	Den information, du har fået undervejs på din rejse med dette tog?	224	79 %	17 %	4 %	-1 %	-	6 %	-
12.10:	Togets rettidighed/overholdelsen af køreplanen på denne rejse?	268	83 %	13 %	4 %	1 %	-	8 %	↑
12.11:	Rejsetiden for rejsen på dette tog?	272	78 %	15 %	7 %	7 %	-	3 %	-
12.12:	Togselskabets service på denne rejse?	189	67 %	23 %	11 %	1 %	-	7 %	-
GENERELT - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
14.1:	Togenes overholdelse af køreplanen på denne strækning?	245	76 %	19 %	5 %	-0 %	-	6 %	-
14.2:	Antallet af togaftage på denne strækning?	248	54 %	30 %	16 %	4 %	-	0 %	-
14.3:	At rejse med dette togselskab generelt?	258	80 %	15 %	6 %	1 %	-	8 %	↑
14.4:	Forbindelserne til/fra andre kollektive transportmidler på denne strækning?	191	52 %	29 %	19 %	-5 %	-	-6 %	-
14.5:	Muligheden for at få svar på spørgsmål og information fra togselskabet?	180	49 %	35 %	16 %	7 %	-	3 %	-
HVIS DER ER FORSINKELSER – HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
18D:	Den information, du har modtaget om forsinkelsen?	24	28 %	56 %	16 %	-19 %	-	-5 %	-

Arriva Skjern-Esbjerg

SOMMER 2018						ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN SOMMER 2017		ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN VINTER 2017/18	
	Samlet stikprøve 315	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller	% utilfreds/ meget utilfreds	%-point ændring	signifikant ændring	%-point ændring	signifikant ændring
13:	Hvor tilfreds er du med din rejse med dette tog alt i alt?	310	83 %	15 %	2 %	6 %	-	3 %	-
17:	Hvor tilfreds er du med den værdi, du får for det, du har betalt for din samlede rejse?	291	58 %	28 %	14 %	4 %	-	4 %	-
PÅ STATIONEN - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
2A:	Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din cykel?	44	73 %	22 %	5 %	1 %	-	-1 %	-
2C:	Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din knallert/MC eller bil?	4	56 %	25 %	19 %	-25 %	-	-44 %	-
10:	Muligheden for at købe billet/kort til denne rejse?	262	74 %	20 %	6 %	2 %	-	3 %	-
11.1:	Den tid du havde til at skifte til dette tog?	193	73 %	20 %	6 %	3 %	-	-1 %	-
11.2:	Adgangsforholdene til perronen, hvorfra du tog dette tog?	308	84 %	14 %	2 %	1 %	-	2 %	-
11.9:	Venteforholdene på stationen?	304	58 %	29 %	13 %	6 %	-	10 %	↑
11.3:	Den information, du fik over højtalerne?	205	51 %	28 %	21 %	4 %	-	1 %	-
11.4:	Den information, du fik via elektroniske skærme og afgangstavler?	274	64 %	22 %	14 %	-0 %	-	-3 %	-
11.5:	Den information, du fik via faste skilte og køreplaner?	241	66 %	25 %	9 %	5 %	-	4 %	-
11.6:	Rengøringen og vedligeholdelsen?	299	60 %	28 %	11 %	-0 %	-	5 %	-
11.7:	Toiletterne på stationen? (fungerer de, er de rene osv.)	130	31 %	32 %	37 %	6 %	-	3 %	-
11.8:	Trygheden?	296	74 %	21 %	5 %	1 %	-	4 %	-
I DETTE TOG - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
12.1:	Togpersonalets service og hjælpsomhed? (før og under rejsen)	204	69 %	25 %	6 %	7 %	-	3 %	-
12.2:	Muligheden for at få en siddeplads?	312	91 %	8 %	1 %	5 %	-	4 %	-
12.3:	Toiletterne? (fungerer de, er de rene osv.)	174	67 %	25 %	8 %	8 %	-	6 %	-
12.4:	Den indvendige rengøring og vedligeholdelse?	303	73 %	22 %	5 %	1 %	-	-0 %	-
12.5:	Den udvendige rengøring og vedligeholdelse?	276	65 %	27 %	8 %	6 %	-	11 %	↑
12.6:	Klimaet ombord? (temperatur, luftfugtighed, træk osv.)	310	74 %	19 %	7 %	2 %	-	-0 %	-
12.7:	Togets generelle standard? (herunder pladsforhold, interiørets standard mv.)	298	77 %	20 %	3 %	6 %	-	3 %	-
12.8:	Trygheden?	301	83 %	15 %	2 %	4 %	-	1 %	-
12.9:	Den information, du har fået undervejs på din rejse med dette tog?	255	76 %	18 %	7 %	-2 %	-	5 %	-
12.10:	Togets rettidighed/overholdelsen af køreplanen på denne rejse?	306	84 %	12 %	4 %	4 %	-	5 %	-
12.11:	Rejsetiden for rejsen på dette tog?	300	79 %	16 %	5 %	5 %	-	3 %	-
12.12:	Togselskabets service på denne rejse?	208	66 %	27 %	6 %	1 %	-	5 %	-
GENERELT - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
14.1:	Togenes overholdelse af køreplanen på denne strækning?	283	74 %	19 %	7 %	4 %	-	4 %	-
14.2:	Antallet af togaftage på denne strækning?	285	55 %	29 %	17 %	1 %	-	3 %	-
14.3:	At rejse med dette togselskab generelt?	294	80 %	17 %	3 %	6 %	-	7 %	↑
14.4:	Forbindelserne til/fra andre kollektive transportmidler på denne strækning?	230	56 %	31 %	13 %	2 %	-	2 %	-
14.5:	Muligheden for at få svar på spørgsmål og information fra togselskabet?	216	52 %	30 %	18 %	7 %	-	11 %	↑
HVIS DER ER FORSINKELSER – HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
18D:	Den information, du har modtaget om forsinkelsen?	29	42 %	30 %	27 %	-8 %	-	9 %	-

Arriva Esbjerg-Tønder

SOMMER 2018						ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN SOMMER 2017		ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN VINTER 2017/18	
	Samlet stikprøve 337	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller	% utilfreds/ meget utilfreds	%-point ændring	signifikant ændring	%-point ændring	signifikant ændring
13:	Hvor tilfreds er du med din rejse med dette tog alt i alt?	334	83 %	16 %	1 %	3 %	-	2 %	-
17:	Hvor tilfreds er du med den værdi, du får for det, du har betalt for din samlede rejse?	311	50 %	36 %	14 %	-7 %	-	-4 %	-
PÅ STATIONEN - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
2A:	Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din cykel?	47	71 %	26 %	3 %	-7 %	-	3 %	-
2C:	Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din knallert/MC eller bil?	5	81 %	19 %	-	24 %	-	25 %	-
10:	Muligheden for at købe billet/kort til denne rejse?	281	76 %	19 %	5 %	1 %	-	3 %	-
11.1:	Den tid du havde til at skifte til dette tog?	213	73 %	18 %	8 %	-5 %	-	2 %	-
11.2:	Adgangsforholdene til perronen, hvorfra du tog dette tog?	326	83 %	16 %	2 %	3 %	-	5 %	-
11.9:	Venteforholdene på stationen?	325	59 %	28 %	13 %	7 %	-	10 %	↑
11.3:	Den information, du fik over højtalerne?	243	59 %	20 %	21 %	12 %	↑	16 %	↑
11.4:	Den information, du fik via elektroniske skærme og afgangstavler?	275	62 %	21 %	17 %	1 %	-	4 %	-
11.5:	Den information, du fik via faste skilte og køreplaner?	241	63 %	24 %	13 %	-0 %	-	11 %	↑
11.6:	Rengøringen og vedligeholdelsen?	317	52 %	35 %	12 %	2 %	-	1 %	-
11.7:	Toiletterne på stationen? (fungerer de, er de rene osv.)	165	28 %	24 %	47 %	9 %	-	5 %	-
11.8:	Trygheden?	314	68 %	28 %	3 %	-3 %	-	2 %	-
I DETTE TOG - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
12.1:	Togpersonalets service og hjælpsomhed? (før og under rejsen)	205	64 %	28 %	8 %	9 %	-	4 %	-
12.2:	Muligheden for at få en siddeplads?	335	88 %	8 %	4 %	-0 %	-	6 %	↑
12.3:	Toiletterne? (fungerer de, er de rene osv.)	221	58 %	29 %	13 %	-1 %	-	1 %	-
12.4:	Den indvendige rengøring og vedligeholdelse?	330	72 %	22 %	6 %	4 %	-	5 %	-
12.5:	Den udvendige rengøring og vedligeholdelse?	279	58 %	33 %	9 %	2 %	-	16 %	↑
12.6:	Klimaet ombord? (temperatur, luftfugtighed, træk osv.)	336	74 %	20 %	6 %	3 %	-	5 %	-
12.7:	Togets generelle standard? (herunder pladsforhold, interiørets standard mv.)	324	73 %	23 %	4 %	3 %	-	2 %	-
12.8:	Trygheden?	322	81 %	17 %	2 %	3 %	-	3 %	-
12.9:	Den information, du har fået undervejs på din rejse med dette tog?	272	72 %	22 %	6 %	0 %	-	1 %	-
12.10:	Togets rettidighed/overholdelsen af køreplanen på denne rejse?	315	82 %	15 %	3 %	3 %	-	9 %	↑
12.11:	Rejsetiden for rejsen på dette tog?	331	80 %	16 %	4 %	5 %	-	5 %	-
12.12:	Togselskabets service på denne rejse?	239	67 %	23 %	10 %	3 %	-	12 %	↑
GENERELT - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
14.1:	Togenes overholdelse af køreplanen på denne strækning?	305	74 %	20 %	6 %	1 %	-	3 %	-
14.2:	Antallet af togaftage på denne strækning?	310	58 %	24 %	19 %	3 %	-	5 %	-
14.3:	At rejse med dette togselskab generelt?	311	79 %	19 %	2 %	6 %	-	8 %	↑
14.4:	Forbindelserne til/fra andre kollektive transportmidler på denne strækning?	248	57 %	30 %	13 %	2 %	-	1 %	-
14.5:	Muligheden for at få svar på spørgsmål og information fra togselskabet?	223	45 %	39 %	17 %	-1 %	-	-1 %	-
HVIS DER ER FORSINKELSER – HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
18D:	Den information, du har modtaget om forsinkelsen?	32	40 %	33 %	27 %	-3 %	-	9 %	-

Arriva Aarhus-Skjern

SOMMER 2018						ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN SOMMER 2017		ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN VINTER 2017/18	
	Samlet stikprøve 604	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller	% utilfreds/ meget utilfreds	%-point ændring	signifikant ændring	%-point ændring	signifikant ændring
13:	Hvor tilfreds er du med din rejse med dette tog alt i alt?	598	88 %	10 %	2 %	3 %	-	5 %	↑
17:	Hvor tilfreds er du med den værdi, du får for det, du har betalt for din samlede rejse?	570	53 %	31 %	15 %	-4 %	-	-4 %	-
PÅ STATIONEN - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
2A:	Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din cykel?	87	64 %	20 %	17 %	5 %	-	8 %	-
2C:	Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din knallert/MC eller bil?	9	52 %	33 %	15 %	-8 %	-	-19 %	-
10:	Muligheden for at købe billet/kort til denne rejse?	519	78 %	15 %	7 %	2 %	-	-2 %	-
11.1:	Den tid du havde til at skifte til dette tog?	340	78 %	14 %	8 %	-0 %	-	3 %	-
11.2:	Adgangsforholdene til perronen, hvorfra du tog dette tog?	586	85 %	12 %	3 %	0 %	-	-1 %	-
11.9:	Venteforholdene på stationen?	561	67 %	24 %	9 %	3 %	-	5 %	-
11.3:	Den information, du fik over højtalerne?	364	61 %	24 %	15 %	5 %	-	8 %	↑
11.4:	Den information, du fik via elektroniske skærme og afgangstavler?	539	72 %	17 %	11 %	-0 %	-	-1 %	-
11.5:	Den information, du fik via faste skilte og køreplaner?	411	69 %	22 %	9 %	-2 %	-	-2 %	-
11.6:	Rengøringen og vedligeholdelsen?	556	64 %	28 %	9 %	-1 %	-	0 %	-
11.7:	Toiletterne på stationen? (fungerer de, er de rene osv.)	235	32 %	33 %	34 %	-6 %	-	-0 %	-
11.8:	Trygheden?	565	83 %	14 %	4 %	-0 %	-	2 %	-
I DETTE TOG - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
12.1:	Togpersonalets service og hjælpsomhed? (før og under rejsen)	383	78 %	17 %	5 %	9 %	↑	6 %	↑
12.2:	Muligheden for at få en siddeplads?	600	90 %	7 %	3 %	5 %	↑	5 %	↑
12.3:	Toiletterne? (fungerer de, er de rene osv.)	284	60 %	29 %	11 %	-3 %	-	0 %	-
12.4:	Den indvendige rengøring og vedligeholdelse?	588	76 %	18 %	6 %	-2 %	-	0 %	-
12.5:	Den udvendige rengøring og vedligeholdelse?	466	68 %	23 %	8 %	-5 %	-	8 %	↑
12.6:	Klimaet ombord? (temperatur, luftfugtighed, træk osv.)	597	74 %	19 %	7 %	4 %	-	6 %	↑
12.7:	Togets generelle standard? (herunder pladsforhold, interiørets standard mv.)	593	76 %	20 %	4 %	3 %	-	5 %	↑
12.8:	Trygheden?	581	90 %	8 %	2 %	1 %	-	1 %	-
12.9:	Den information, du har fået undervejs på din rejse med dette tog?	446	83 %	14 %	3 %	6 %	↑	5 %	↑
12.10:	Togets rettidighed/overholdelsen af køreplanen på denne rejse?	577	85 %	9 %	5 %	-3 %	-	2 %	-
12.11:	Rejsetiden for rejsen på dette tog?	586	74 %	20 %	6 %	0 %	-	-1 %	-
12.12:	Togselskabets service på denne rejse?	412	74 %	21 %	5 %	7 %	↑	8 %	↑
GENERELT - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
14.1:	Togenes overholdelse af køreplanen på denne strækning?	543	78 %	16 %	7 %	1 %	-	3 %	-
14.2:	Antallet af togaftage på denne strækning?	547	64 %	26 %	10 %	5 %	-	3 %	-
14.3:	At rejse med dette togselskab generelt?	563	77 %	17 %	6 %	2 %	-	3 %	-
14.4:	Forbindelserne til/fra andre kollektive transportmidler på denne strækning?	443	68 %	22 %	10 %	4 %	-	6 %	-
14.5:	Muligheden for at få svar på spørgsmål og information fra togselskabet?	365	59 %	27 %	14 %	9 %	↑	10 %	↑
HVIS DER ER FORSINKELSER – HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
18D:	Den information, du har modtaget om forsinkelsen?	55	49 %	31 %	20 %	5 %	-	4 %	-

Arriva Varde-Nr. Nebel

SOMMER 2018						ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN SOMMER 2017		ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN VINTER 2017/18	
	Samlet stikprøve 99	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller	% utilfreds/ meget utilfreds	%-point ændring	signifikant ændring	%-point ændring	signifikant ændring
13: Hvor tilfreds er du med din rejse med dette tog alt i alt?		97	80 %	17 %	3 %	6 %	-	-2 %	-
17: Hvor tilfreds er du med den værdi, du får for det, du har betalt for din samlede rejse?		92	48 %	35 %	17 %	-9 %	-	-15 %	↓
PÅ STATIONEN - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
2A: Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din cykel?		12	68 %	16 %	16 %	-9 %	-	29 %	-
2C: Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din knallert/MC eller bil?		1	100 %	-	-	-	-	-	-
10: Muligheden for at købe billet/kort til denne rejse?		74	46 %	33 %	21 %	-1 %	-	-8 %	-
11.1: Den tid du havde til at skifte til dette tog?		55	66 %	19 %	15 %	-5 %	-	2 %	-
11.2: Adgangsforholdene til perronen, hvorfra du tog dette tog?		94	75 %	20 %	5 %	-4 %	-	2 %	-
11.9: Venteforholdene på stationen?		92	53 %	27 %	20 %	-3 %	-	5 %	-
11.3: Den information, du fik over højtalerne?		58	42 %	32 %	26 %	-0 %	-	3 %	-
11.4: Den information, du fik via elektroniske skærme og afgangstavler?		58	38 %	26 %	36 %	2 %	-	-3 %	-
11.5: Den information, du fik via faste skilte og køreplaner?		78	53 %	31 %	16 %	-3 %	-	1 %	-
11.6: Rengøringen og vedligeholdelsen?		93	51 %	34 %	14 %	-1 %	-	5 %	-
11.7: Toiletterne på stationen? (fungerer de, er de rene osv.)		55	18 %	27 %	56 %	-10 %	-	2 %	-
11.8: Trygheden?		93	65 %	29 %	6 %	-1 %	-	-7 %	-
I DETTE TOG - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
12.1: Togpersonalets service og hjælpsomhed? (før og under rejsen)		72	56 %	37 %	7 %	-6 %	-	-1 %	-
12.2: Muligheden for at få en siddeplads?		95	83 %	14 %	2 %	0 %	-	-7 %	-
12.3: Toiletterne? (fungerer de, er de rene osv.)		55	56 %	29 %	16 %	-11 %	-	-7 %	-
12.4: Den indvendige rengøring og vedligeholdelse?		95	65 %	28 %	6 %	-3 %	-	-8 %	-
12.5: Den udvendige rengøring og vedligeholdelse?		86	51 %	33 %	16 %	-17 %	↓	6 %	-
12.6: Klimaet ombord? (temperatur, luftfugtighed, træk osv.)		97	68 %	25 %	7 %	-6 %	-	-12 %	↓
12.7: Togets generelle standard? (herunder pladsforhold, interiørets standard mv.)		96	70 %	26 %	3 %	-6 %	-	-4 %	-
12.8: Trygheden?		96	72 %	25 %	3 %	-3 %	-	-7 %	-
12.9: Den information, du har fået undervejs på din rejse med dette tog?		85	67 %	28 %	5 %	-4 %	-	-9 %	-
12.10: Togets rettidighed/overholdelsen af køreplanen på denne rejse?		94	63 %	24 %	13 %	-10 %	-	-13 %	↓
12.11: Rejsetiden for rejsen på dette tog?		93	61 %	30 %	8 %	-11 %	-	-9 %	-
12.12: Togselskabets service på denne rejse?		73	54 %	39 %	7 %	-8 %	-	1 %	-
GENERELT - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
14.1: Togenes overholdelse af køreplanen på denne strækning?		96	56 %	32 %	12 %	-7 %	-	-5 %	-
14.2: Antallet af togaftage på denne strækning?		97	36 %	40 %	24 %	-5 %	-	-8 %	-
14.3: At rejse med dette togselskab generelt?		94	61 %	32 %	7 %	-9 %	-	-9 %	-
14.4: Forbindelserne til/fra andre kollektive transportmidler på denne strækning?		78	41 %	40 %	19 %	-16 %	↓	-12 %	-
14.5: Muligheden for at få svar på spørgsmål og information fra togselskabet?		65	32 %	45 %	23 %	-17 %	↓	-16 %	↓
HVIS DER ER FORSINKELSER – HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
18D: Den information, du har modtaget om forsinkelsen?		7	-	66 %	34 %	-	-	-57 %	↓

6.2 DSB Fjern- og regionaltog strækninger

DSB EC København-Rødby Færge

SOMMER 2018						ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN SOMMER 2017		ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN VINTER 2017/18	
	Samlet stikprøve 317	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller	% utilfreds/ meget utilfreds	%-point ændring	signifikant ændring	%-point ændring	signifikant ændring
13: Hvor tilfreds er du med din rejse med dette tog alt i alt?		309	82 %	16 %	2 %	7 %	↑	3 %	-
17: Hvor tilfreds er du med den værdi, du får for det, du har betalt for din samlede rejse?		285	46 %	28 %	26 %	-6 %	-	-9 %	↓
PÅ STATIONEN - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
2A: Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din cykel?		45	36 %	48 %	16 %	-13 %	-	-19 %	-
2C: Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din knallert/MC eller bil?		9	72 %	16 %	12 %	-20 %	-	17 %	-
10: Muligheden for at købe billet/kort til denne rejse?		246	70 %	19 %	11 %	-4 %	-	-6 %	-
11.1: Den tid du havde til at skifte til dette tog?		204	65 %	25 %	10 %	-15 %	↓	-9 %	↓
11.2: Adgangsforholdene til perronen, hvorfra du tog dette tog?		301	75 %	20 %	5 %	-8 %	↓	-1 %	-
11.9: Venteforholdene på stationen?		291	61 %	31 %	8 %	-0 %	-	5 %	-
11.3: Den information, du fik over højtalerne?		185	55 %	30 %	15 %	4 %	-	-9 %	-
11.4: Den information, du fik via elektroniske skærme og afgangstavler?		290	76 %	19 %	5 %	7 %	↑	-3 %	-
11.5: Den information, du fik via faste skilte og køreplaner?		205	67 %	26 %	7 %	2 %	-	-4 %	-
11.6: Rengøringen og vedligeholdelsen?		289	51 %	28 %	22 %	-7 %	-	-7 %	-
11.7: Toiletterne på stationen? (fungerer de, er de rene osv.)		93	33 %	18 %	49 %	-2 %	-	-3 %	-
11.8: Trygheden?		289	76 %	18 %	6 %	6 %	-	4 %	-
I DETTE TOG - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
12.1: Togpersonalets service og hjælpsomhed? (før og under rejsen)		230	73 %	22 %	5 %	-4 %	-	-5 %	-
12.2: Muligheden for at få en siddeplads?		306	75 %	15 %	10 %	2 %	-	-9 %	↓
12.3: Toiletterne? (fungerer de, er de rene osv.)		100	47 %	40 %	13 %	-11 %	-	-2 %	-
12.4: Den indvendige rengøring og vedligeholdelse?		308	68 %	28 %	4 %	-6 %	-	1 %	-
12.5: Den udvendige rengøring og vedligeholdelse?		210	55 %	33 %	13 %	-5 %	-	-6 %	-
12.6: Klimaet ombord? (temperatur, luftfugtighed, træk osv.)		314	72 %	21 %	7 %	1 %	-	-3 %	-
12.7: Togets generelle standard? (herunder pladsforhold, interiørets standard mv.)		306	75 %	22 %	3 %	4 %	-	1 %	-
12.8: Trygheden?		295	87 %	11 %	1 %	1 %	-	-2 %	-
12.9: Den information, du har fået undervejs på din rejse med dette tog?		234	75 %	20 %	4 %	2 %	-	-3 %	-
12.10: Togets rettidighed/overholdelsen af køreplanen på denne rejse?		274	74 %	19 %	6 %	-3 %	-	2 %	-
12.11: Rejsetiden for rejsen på dette tog?		293	72 %	20 %	8 %	5 %	-	0 %	-
12.12: Togselskabets service på denne rejse?		208	63 %	29 %	8 %	-0 %	-	-8 %	↓
GENERELT - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
14.1: Togenes overholdelse af køreplanen på denne strækning?		250	56 %	25 %	19 %	-3 %	-	-4 %	-
14.2: Antallet af togaftage på denne strækning?		243	54 %	32 %	15 %	-3 %	-	-2 %	-
14.3: At rejse med dette togselskab generelt?		282	57 %	28 %	14 %	-6 %	-	-8 %	↓
14.4: Forbindelserne til/fra andre kollektive transportmidler på denne strækning?		240	57 %	32 %	11 %	-8 %	-	-8 %	↓
14.5: Muligheden for at få svar på spørgsmål og information fra togselskabet?		197	53 %	32 %	15 %	-3 %	-	-8 %	-
HVIS DER ER FORSINKELSER – HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
18D: Den information, du har modtaget om forsinkelsen?		39	56 %	32 %	12 %	25 %	↑	6 %	-

DSB EC Aarhus-Padborg

SOMMER 2018						ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN SOMMER 2017		ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN VINTER 2017/18	
	Samlet stikprøve 314	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller	% utilfreds/ meget utilfreds	%-point ændring	signifikant ændring	%-point ændring	signifikant ændring
13:	Hvor tilfreds er du med din rejse med dette tog alt i alt?	310	73 %	18 %	8 %	-4 %	-	-10 %	↓
17:	Hvor tilfreds er du med den værdi, du får for det, du har betalt for din samlede rejse?	281	55 %	30 %	15 %	9 %	↑	-5 %	-
PÅ STATIONEN - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
2A:	Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din cykel?	38	66 %	12 %	22 %	-2 %	-	15 %	-
2C:	Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din knallert/MC eller bil?	10	62 %	-	38 %	6 %	-	-20 %	-
10:	Muligheden for at købe billet/kort til denne rejse?	256	79 %	17 %	4 %	4 %	-	-2 %	-
11.1:	Den tid du havde til at skifte til dette tog?	205	73 %	20 %	6 %	5 %	-	1 %	-
11.2:	Adgangsforholdene til perronen, hvorfra du tog dette tog?	305	82 %	16 %	2 %	0 %	-	-4 %	-
11.9:	Venteforholdene på stationen?	296	59 %	30 %	11 %	1 %	-	2 %	-
11.3:	Den information, du fik over højtalerne?	216	49 %	24 %	27 %	-17 %	↓	-17 %	↓
11.4:	Den information, du fik via elektroniske skærme og afgangstavler?	282	70 %	18 %	12 %	-13 %	↓	-15 %	↓
11.5:	Den information, du fik via faste skilte og køreplaner?	207	61 %	26 %	14 %	-5 %	-	-13 %	↓
11.6:	Rengøringen og vedligeholdelsen?	287	59 %	30 %	10 %	-2 %	-	-6 %	-
11.7:	Toiletterne på stationen? (fungerer de, er de rene osv.)	91	31 %	31 %	38 %	-13 %	-	-4 %	-
11.8:	Trygheden?	279	84 %	12 %	4 %	3 %	-	5 %	-
I DETTE TOG - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
12.1:	Togpersonalets service og hjælpsomhed? (før og under rejsen)	241	82 %	13 %	5 %	0 %	-	-2 %	-
12.2:	Muligheden for at få en siddeplads?	302	86 %	6 %	9 %	11 %	↑	0 %	-
12.3:	Toiletterne? (fungerer de, er de rene osv.)	127	44 %	32 %	24 %	-3 %	-	-3 %	-
12.4:	Den indvendige rengøring og vedligeholdelse?	306	68 %	23 %	9 %	-2 %	-	-7 %	↓
12.5:	Den udvendige rengøring og vedligeholdelse?	226	57 %	33 %	10 %	-5 %	-	-11 %	↓
12.6:	Klimaet ombord? (temperatur, luftfugtighed, træk osv.)	308	74 %	20 %	6 %	-0 %	-	-4 %	-
12.7:	Togets generelle standard? (herunder pladsforhold, interiørets standard mv.)	302	72 %	22 %	6 %	8 %	↑	-4 %	-
12.8:	Trygheden?	296	90 %	8 %	3 %	1 %	-	1 %	-
12.9:	Den information, du har fået undervejs på din rejse med dette tog?	244	68 %	22 %	11 %	-16 %	↓	-17 %	↓
12.10:	Togets rettidighed/overholdelsen af køreplanen på denne rejse?	286	72 %	13 %	15 %	-8 %	↓	-3 %	-
12.11:	Rejsetiden for rejsen på dette tog?	299	76 %	19 %	5 %	1 %	-	-3 %	-
12.12:	Togselskabets service på denne rejse?	220	67 %	24 %	9 %	-6 %	-	-2 %	-
GENERELT - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
14.1:	Togenes overholdelse af køreplanen på denne strækning?	246	59 %	28 %	14 %	-4 %	-	-11 %	↓
14.2:	Antallet af togaftage på denne strækning?	244	59 %	24 %	17 %	8 %	-	-11 %	↓
14.3:	At rejse med dette togselskab generelt?	283	63 %	27 %	10 %	5 %	-	-11 %	↓
14.4:	Forbindelserne til/fra andre kollektive transportmidler på denne strækning?	200	61 %	24 %	15 %	2 %	-	0 %	-
14.5:	Muligheden for at få svar på spørgsmål og information fra togselskabet?	204	54 %	39 %	7 %	-7 %	-	-15 %	↓
HVIS DER ER FORSINKELSER – HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
18D:	Den information, du har modtaget om forsinkelsen?	79	46 %	30 %	24 %	-11 %	-	-10 %	-

DSB IC Lyn København-Aarhus

SOMMER 2018						ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN SOMMER 2017		ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN VINTER 2017/18	
	Samlet stikprøve 696	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller	% utilfreds/ meget utilfreds	%-point ændring	signifikant ændring	%-point ændring	signifikant ændring
13: Hvor tilfreds er du med din rejse med dette tog alt i alt?		689	84 %	14 %	3 %	-0 %	-	-1 %	-
17: Hvor tilfreds er du med den værdi, du får for det, du har betalt for din samlede rejse?		660	51 %	25 %	24 %	4 %	-	-1 %	-
PÅ STATIONEN - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
2A: Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din cykel?		58	45 %	26 %	29 %	-12 %	-	5 %	-
2C: Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din knallert/MC eller bil?		12	73 %	19 %	8 %	26 %	-	3 %	-
10: Muligheden for at købe billet/kort til denne rejse?		637	80 %	15 %	5 %	-5 %	↓	-4 %	-
11.1: Den tid du havde til at skifte til dette tog?		446	83 %	11 %	6 %	-2 %	-	-1 %	-
11.2: Adgangsforholdene til perronen, hvorfra du tog dette tog?		682	90 %	9 %	2 %	-2 %	-	0 %	-
11.9: Venteforholdene på stationen?		664	71 %	22 %	6 %	1 %	-	1 %	-
11.3: Den information, du fik over højtalerne?		457	64 %	25 %	11 %	-4 %	-	-4 %	-
11.4: Den information, du fik via elektroniske skærme og afgangstavler?		673	85 %	11 %	4 %	-2 %	-	1 %	-
11.5: Den information, du fik via faste skilte og køreplaner?		463	75 %	19 %	6 %	-1 %	-	-2 %	-
11.6: Rengøringen og vedligeholdelsen?		638	65 %	24 %	11 %	-0 %	-	3 %	-
11.7: Toiletterne på stationen? (fungerer de, er de rene osv.)		225	45 %	24 %	32 %	1 %	-	12 %	↑
11.8: Trygheden?		649	84 %	13 %	4 %	0 %	-	4 %	-
I DETTE TOG - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
12.1: Togpersonalets service og hjælpsomhed? (før og under rejsen)		585	84 %	13 %	2 %	1 %	-	1 %	-
12.2: Muligheden for at få en siddeplads?		659	90 %	8 %	3 %	6 %	↑	6 %	↑
12.3: Toiletterne? (fungerer de, er de rene osv.)		331	51 %	25 %	24 %	5 %	-	5 %	-
12.4: Den indvendige rengøring og vedligeholdelse?		682	76 %	18 %	6 %	2 %	-	3 %	-
12.5: Den udvendige rengøring og vedligeholdelse?		436	66 %	28 %	7 %	-6 %	-	-2 %	-
12.6: Klimaet ombord? (temperatur, luftfugtighed, træk osv.)		692	72 %	19 %	10 %	-0 %	-	-1 %	-
12.7: Togets generelle standard? (herunder pladsforhold, interiørets standard mv.)		682	72 %	21 %	7 %	1 %	-	-5 %	↓
12.8: Trygheden?		663	91 %	8 %	1 %	-1 %	-	0 %	-
12.9: Den information, du har fået undervejs på din rejse med dette tog?		604	85 %	12 %	3 %	1 %	-	-1 %	-
12.10: Togets rettidighed/overholdelsen af køreplanen på denne rejse?		647	84 %	10 %	6 %	-3 %	-	-5 %	↓
12.11: Rejsetiden for rejsen på dette tog?		675	76 %	14 %	10 %	-1 %	-	-3 %	-
12.12: Togselskabets service på denne rejse?		561	76 %	16 %	9 %	8 %	↑	2 %	-
GENERELT - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
14.1: Togenes overholdelse af køreplanen på denne strækning?		559	70 %	21 %	10 %	2 %	-	-3 %	-
14.2: Antallet af togaftage på denne strækning?		572	72 %	20 %	8 %	1 %	-	5 %	↑
14.3: At rejse med dette togselskab generelt?		650	71 %	22 %	7 %	-1 %	-	-0 %	-
14.4: Forbindelserne til/fra andre kollektive transportmidler på denne strækning?		488	73 %	20 %	7 %	6 %	↑	4 %	-
14.5: Muligheden for at få svar på spørgsmål og information fra togselskabet?		456	72 %	20 %	7 %	7 %	↑	3 %	-
HVIS DER ER FORSINKELSER – HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
18D: Den information, du har modtaget om forsinkelsen?		97	62 %	28 %	11 %	4 %	-	5 %	-

DSB IC København-Korsør

SOMMER 2018						ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN SOMMER 2017		ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN VINTER 2017/18	
	Samlet stikprøve 866	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller	% utilfreds/ meget utilfreds	%-point ændring	signifikant ændring	%-point ændring	signifikant ændring
13:	Hvor tilfreds er du med din rejse med dette tog alt i alt?	837	83 %	14 %	3 %	1 %	↑	-0 %	-
17:	Hvor tilfreds er du med den værdi, du får for det, du har betalt for din samlede rejse?	790	49 %	28 %	22 %	5 %	-	-0 %	-
PÅ STATIONEN - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
2A:	Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din cykel?	91	50 %	23 %	28 %	1 %	-	-7 %	-
2C:	Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din knallert/MC eller bil?	34	79 %	15 %	5 %	12 %	↑	-16 %	↓
10:	Muligheden for at købe billet/kort til denne rejse?	743	74 %	18 %	8 %	-1 %	↑	-9 %	↓
11.1:	Den tid du havde til at skifte til dette tog?	540	73 %	20 %	7 %	-4 %	↑	-7 %	↓
11.2:	Adgangsforholdene til perronen, hvorfra du tog dette tog?	849	82 %	16 %	2 %	-1 %	-	-2 %	-
11.9:	Venteforholdene på stationen?	841	60 %	28 %	12 %	-2 %	-	-4 %	-
11.3:	Den information, du fik over højtalerne?	570	52 %	32 %	15 %	-5 %	↑	-14 %	↓
11.4:	Den information, du fik via elektroniske skærme og afgangstavler?	814	75 %	18 %	7 %	1 %	↑	-7 %	↓
11.5:	Den information, du fik via faste skilte og køreplaner?	548	65 %	28 %	7 %	0 %	-	-10 %	↓
11.6:	Rengøringen og vedligeholdelsen?	813	57 %	29 %	14 %	2 %	-	-0 %	-
11.7:	Toiletterne på stationen? (fungerer de, er de rene osv.)	247	26 %	17 %	57 %	-6 %	-	-7 %	-
11.8:	Trygheden?	790	79 %	19 %	3 %	3 %	-	2 %	-
I DETTE TOG - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
12.1:	Togpersonalets service og hjælpsomhed? (før og under rejsen)	641	73 %	25 %	3 %	-4 %	-	-3 %	-
12.2:	Muligheden for at få en siddeplads?	846	81 %	13 %	5 %	-3 %	-	-1 %	-
12.3:	Toiletterne? (fungerer de, er de rene osv.)	305	42 %	34 %	24 %	-2 %	-	-0 %	-
12.4:	Den indvendige rengøring og vedligeholdelse?	827	71 %	21 %	8 %	0 %	-	-1 %	-
12.5:	Den udvendige rengøring og vedligeholdelse?	600	61 %	28 %	12 %	-3 %	-	-2 %	-
12.6:	Klimaet ombord? (temperatur, luftfugtighed, træk osv.)	860	72 %	22 %	6 %	4 %	-	1 %	-
12.7:	Togets generelle standard? (herunder pladsforhold, interiørets standard mv.)	851	72 %	23 %	5 %	0 %	-	1 %	-
12.8:	Trygheden?	825	87 %	12 %	1 %	-0 %	-	-1 %	-
12.9:	Den information, du har fået undervejs på din rejse med dette tog?	672	77 %	18 %	4 %	-2 %	↑	-5 %	↓
12.10:	Togets rettidighed/overholdelsen af køreplanen på denne rejse?	829	81 %	13 %	5 %	1 %	↑	-1 %	-
12.11:	Rejsetiden for rejsen på dette tog?	823	77 %	17 %	6 %	6 %	-	1 %	-
12.12:	Togselskabets service på denne rejse?	606	66 %	25 %	9 %	-0 %	↑	-7 %	↓
GENERELT - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
14.1:	Togenes overholdelse af køreplanen på denne strækning?	741	54 %	28 %	18 %	-3 %	↑	-8 %	↓
14.2:	Antallet af togaftage på denne strækning?	763	62 %	24 %	14 %	-5 %	-	-9 %	↓
14.3:	At rejse med dette togselskab generelt?	803	59 %	31 %	10 %	-3 %	↑	-6 %	↓
14.4:	Forbindelserne til/fra andre kollektive transportmidler på denne strækning?	649	61 %	28 %	12 %	-9 %	-	-8 %	↓
14.5:	Muligheden for at få svar på spørgsmål og information fra togselskabet?	572	54 %	31 %	15 %	-3 %	-	-8 %	↓
HVIS DER ER FORSINKELSER – HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
18D:	Den information, du har modtaget om forsinkelsen?	60	33 %	48 %	19 %	-30 %	-	-26 %	↓

DSB IC Nyborg-Middelfart-Fredericia

SOMMER 2018						ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN SOMMER 2017		ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN VINTER 2017/18	
	Samlet stikprøve 456	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller	% utilfreds/ meget utilfreds	%-point ændring	signifikant ændring	%-point ændring	signifikant ændring
13: Hvor tilfreds er du med din rejse med dette tog alt i alt?		442	78 %	17 %	6 %	-8 %	↓	-6 %	↓
17: Hvor tilfreds er du med den værdi, du får for det, du har betalt for din samlede rejse?		424	43 %	31 %	26 %	-8 %	↓	-5 %	-
PÅ STATIONEN - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
2A: Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din cykel?		89	68 %	22 %	10 %	13 %	-	20 %	↑
2C: Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din knallert/MC eller bil?		23	57 %	3 %	40 %	-2 %	-	-5 %	-
10: Muligheden for at købe billet/kort til denne rejse?		397	75 %	15 %	10 %	-6 %	-	-7 %	↓
11.1: Den tid du havde til at skifte til dette tog?		253	68 %	16 %	16 %	-11 %	↓	-10 %	↓
11.2: Adgangsforholdene til perronen, hvorfra du tog dette tog?		437	82 %	15 %	3 %	-5 %	↓	-9 %	↓
11.9: Venteforholdene på stationen?		422	64 %	27 %	9 %	-8 %	↓	-2 %	-
11.3: Den information, du fik over højtalerne?		312	54 %	33 %	14 %	-8 %	-	-20 %	↓
11.4: Den information, du fik via elektroniske skærme og afgangstavler?		420	74 %	18 %	8 %	-14 %	↓	-7 %	↓
11.5: Den information, du fik via faste skilte og køreplaner?		307	63 %	29 %	8 %	-14 %	↓	-12 %	↓
11.6: Rengøringen og vedligeholdelsen?		414	59 %	30 %	10 %	-6 %	-	-10 %	↓
11.7: Toiletterne på stationen? (fungerer de, er de rene osv.)		148	20 %	33 %	47 %	-17 %	↓	-19 %	↓
11.8: Trygheden?		410	76 %	21 %	2 %	-11 %	↓	-3 %	-
I DETTE TOG - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
12.1: Togpersonalets service og hjælpsomhed? (før og under rejsen)		327	76 %	21 %	3 %	-2 %	-	-7 %	↓
12.2: Muligheden for at få en siddeplads?		440	79 %	14 %	7 %	-10 %	↓	-8 %	↓
12.3: Toiletterne? (fungerer de, er de rene osv.)		192	42 %	35 %	23 %	-7 %	-	-3 %	-
12.4: Den indvendige rengøring og vedligeholdelse?		437	68 %	26 %	6 %	-7 %	↓	-3 %	-
12.5: Den udvendige rengøring og vedligeholdelse?		331	61 %	32 %	8 %	-14 %	↓	-2 %	-
12.6: Klimaet ombord? (temperatur, luftfugtighed, træk osv.)		449	71 %	20 %	8 %	-4 %	-	-7 %	↓
12.7: Togets generelle standard? (herunder pladsforhold, interiørets standard mv.)		445	71 %	26 %	3 %	-8 %	↓	-5 %	-
12.8: Trygheden?		427	87 %	12 %	1 %	-7 %	↓	-2 %	-
12.9: Den information, du har fået undervejs på din rejse med dette tog?		354	72 %	20 %	8 %	-11 %	↓	-11 %	↓
12.10: Togets rettidighed/overholdelsen af køreplanen på denne rejse?		426	69 %	19 %	12 %	-16 %	↓	-12 %	↓
12.11: Rejsetiden for rejsen på dette tog?		438	74 %	19 %	7 %	-5 %	-	-3 %	-
12.12: Togselskabets service på denne rejse?		336	69 %	22 %	9 %	-1 %	-	-7 %	-
GENERELT - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
14.1: Togenes overholdelse af køreplanen på denne strækning?		387	54 %	29 %	16 %	-9 %	↓	-8 %	↓
14.2: Antallet af togaftage på denne strækning?		388	64 %	25 %	11 %	-7 %	-	-6 %	-
14.3: At rejse med dette togselskab generelt?		421	59 %	29 %	12 %	-6 %	-	-7 %	↓
14.4: Forbindelserne til/fra andre kollektive transportmidler på denne strækning?		313	62 %	27 %	11 %	-4 %	-	-6 %	-
14.5: Muligheden for at få svar på spørgsmål og information fra togselskabet?		336	61 %	29 %	10 %	-2 %	-	0 %	-
HVIS DER ER FORSINKELSER – HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
18D: Den information, du har modtaget om forsinkelsen?		77	61 %	18 %	21 %	28 %	↑	7 %	-

DSB IC Regional Aalborg-Frederikshavn

SOMMER 2018						ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN SOMMER 2017		ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN VINTER 2017/18	
	Samlet stikprøve 349	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller	% utilfreds/ meget utilfreds	%-point ændring	signifikant ændring	%-point ændring	signifikant ændring
13: Hvor tilfreds er du med din rejse med dette tog alt i alt?		332	74 %	17 %	9 %	-7 %	↓	-8 %	↓
17: Hvor tilfreds er du med den værdi, du får for det, du har betalt for din samlede rejse?		307	47 %	34 %	19 %	-0 %	-	-9 %	↓
PÅ STATIONEN - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
2A: Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din cykel?		35	82 %	9 %	9 %	2 %	-	-7 %	-
2C: Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din knallert/MC eller bil?		7	39 %	48 %	13 %	-17 %	-	26 %	-
10: Muligheden for at købe billet/kort til denne rejse?		250	81 %	13 %	6 %	10 %	↑	-4 %	-
11.1: Den tid du havde til at skifte til dette tog?		205	86 %	10 %	4 %	19 %	↑	12 %	↑
11.2: Adgangsforholdene til perronen, hvorfra du tog dette tog?		331	85 %	12 %	2 %	-1 %	-	2 %	-
11.9: Venteforholdene på stationen?		333	61 %	25 %	14 %	14 %	↑	3 %	-
11.3: Den information, du fik over højtalerne?		213	63 %	21 %	16 %	3 %	-	21 %	↑
11.4: Den information, du fik via elektroniske skærme og afgangstavler?		283	74 %	18 %	8 %	0 %	-	-2 %	-
11.5: Den information, du fik via faste skilte og køreplaner?		233	74 %	19 %	7 %	17 %	↑	2 %	-
11.6: Rengøringen og vedligeholdelsen?		313	58 %	28 %	14 %	13 %	↑	-4 %	-
11.7: Toiletterne på stationen? (fungerer de, er de rene osv.)		125	24 %	24 %	52 %	-11 %	-	2 %	-
11.8: Trygheden?		315	78 %	17 %	5 %	4 %	-	2 %	-
I DETTE TOG - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
12.1: Togpersonalets service og hjælpsomhed? (før og under rejsen)		200	68 %	19 %	14 %	9 %	-	-0 %	-
12.2: Muligheden for at få en siddeplads?		337	87 %	10 %	3 %	12 %	↑	-0 %	-
12.3: Toiletterne? (fungerer de, er de rene osv.)		152	42 %	25 %	33 %	-7 %	-	-14 %	↓
12.4: Den indvendige rengøring og vedligeholdelse?		336	67 %	20 %	13 %	-4 %	-	-11 %	↓
12.5: Den udvendige rengøring og vedligeholdelse?		263	62 %	24 %	14 %	-8 %	↓	-15 %	↓
12.6: Klimaet ombord? (temperatur, luftfugtighed, træk osv.)		337	64 %	21 %	15 %	-2 %	-	-20 %	↓
12.7: Togets generelle standard? (herunder pladsforhold, interiørets standard mv.)		336	58 %	25 %	17 %	-14 %	↓	-24 %	↓
12.8: Trygheden?		325	78 %	15 %	6 %	-11 %	↓	-3 %	-
12.9: Den information, du har fået undervejs på din rejse med dette tog?		255	68 %	22 %	11 %	-8 %	↓	-9 %	↓
12.10: Togets rettidighed/overholdelsen af køreplanen på denne rejse?		319	77 %	15 %	8 %	-9 %	↓	-12 %	↓
12.11: Rejsetiden for rejsen på dette tog?		321	73 %	19 %	8 %	-7 %	↓	-7 %	↓
12.12: Togselskabets service på denne rejse?		218	63 %	22 %	15 %	11 %	↑	2 %	-
GENERELT - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
14.1: Togenes overholdelse af køreplanen på denne strækning?		294	71 %	21 %	8 %	4 %	-	-2 %	-
14.2: Antallet af togaftage på denne strækning?		293	65 %	27 %	9 %	18 %	↑	-3 %	-
14.3: At rejse med dette togselskab generelt?		309	73 %	15 %	11 %	9 %	↑	2 %	-
14.4: Forbindelserne til/fra andre kollektive transportmidler på denne strækning?		244	65 %	22 %	13 %	4 %	-	-2 %	-
14.5: Muligheden for at få svar på spørgsmål og information fra togselskabet?		211	44 %	35 %	21 %	3 %	-	-11 %	↓
HVIS DER ER FORSINKELSER – HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
18D: Den information, du har modtaget om forsinkelsen?		43	62 %	21 %	17 %	18 %	-	45 %	↑

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

SOMMER 2018						ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN SOMMER 2017		ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN VINTER 2017/18	
	Samlet stikprøve 398	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller	% utilfreds/ meget utilfreds	%-point ændring	signifikant ændring	%-point ændring	signifikant ændring
13:	Hvor tilfreds er du med din rejse med dette tog alt i alt?	387	78 %	16 %	6 %	-5 %	-	-2 %	-
17:	Hvor tilfreds er du med den værdi, du får for det, du har betalt for din samlede rejse?	373	49 %	32 %	20 %	-4 %	-	-3 %	-
PÅ STATIONEN - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
2A:	Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din cykel?	24	45 %	36 %	19 %	-24 %	-	-22 %	-
2C:	Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din knallert/MC eller bil?	14	76 %	5 %	18 %	18 %	-	-15 %	-
10:	Muligheden for at købe billet/kort til denne rejse?	341	81 %	13 %	7 %	4 %	-	3 %	-
11.1:	Den tid du havde til at skifte til dette tog?	212	81 %	16 %	3 %	-2 %	-	12 %	↑
11.2:	Adgangsforholdene til perronen, hvorfra du tog dette tog?	377	83 %	15 %	2 %	-2 %	-	0 %	-
11.9:	Venteforholdene på stationen?	364	65 %	27 %	8 %	0 %	-	4 %	-
11.3:	Den information, du fik over højtalerne?	237	61 %	25 %	14 %	5 %	-	10 %	↑
11.4:	Den information, du fik via elektroniske skærme og afgangstavler?	360	77 %	18 %	5 %	-2 %	-	-4 %	-
11.5:	Den information, du fik via faste skilte og køreplaner?	257	74 %	20 %	6 %	0 %	-	0 %	-
11.6:	Rengøringen og vedligeholdelsen?	360	63 %	29 %	8 %	6 %	-	2 %	-
11.7:	Toiletterne på stationen? (fungerer de, er de rene osv.)	125	39 %	27 %	34 %	11 %	↑	17 %	↑
11.8:	Trygheden?	358	79 %	18 %	3 %	-3 %	-	1 %	-
I DETTE TOG - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
12.1:	Togpersonalets service og hjælpsomhed? (før og under rejsen)	337	81 %	15 %	4 %	-2 %	-	4 %	-
12.2:	Muligheden for at få en siddeplads?	382	76 %	14 %	11 %	-3 %	-	2 %	-
12.3:	Toiletterne? (fungerer de, er de rene osv.)	193	43 %	34 %	23 %	-0 %	-	-0 %	-
12.4:	Den indvendige rengøring og vedligeholdelse?	385	71 %	24 %	5 %	-1 %	-	0 %	-
12.5:	Den udvendige rengøring og vedligeholdelse?	276	68 %	26 %	6 %	2 %	-	2 %	-
12.6:	Klimaet ombord? (temperatur, luftfugtighed, træk osv.)	390	71 %	20 %	10 %	-1 %	-	-0 %	-
12.7:	Togets generelle standard? (herunder pladsforhold, interiørets standard mv.)	388	73 %	20 %	7 %	2 %	-	-1 %	-
12.8:	Trygheden?	374	90 %	10 %	1 %	4 %	-	0 %	-
12.9:	Den information, du har fået undervejs på din rejse med dette tog?	335	75 %	21 %	4 %	-4 %	-	-3 %	-
12.10:	Togets rettidighed/overholdelsen af køreplanen på denne rejse?	362	80 %	12 %	9 %	-6 %	↓	-6 %	↓
12.11:	Rejsetiden for rejsen på dette tog?	375	61 %	19 %	21 %	-13 %	↓	-17 %	↓
12.12:	Togselskabets service på denne rejse?	326	72 %	21 %	7 %	1 %	-	-1 %	-
GENERELT - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
14.1:	Togenes overholdelse af køreplanen på denne strækning?	323	62 %	25 %	13 %	-14 %	↓	-4 %	-
14.2:	Antallet af togaftage på denne strækning?	328	69 %	23 %	9 %	-2 %	-	2 %	-
14.3:	At rejse med dette togselskab generelt?	371	71 %	18 %	11 %	2 %	-	3 %	-
14.4:	Forbindelserne til/fra andre kollektive transportmidler på denne strækning?	290	70 %	19 %	10 %	-3 %	-	6 %	-
14.5:	Muligheden for at få svar på spørgsmål og information fra togselskabet?	265	66 %	27 %	7 %	1 %	-	7 %	-
HVIS DER ER FORSINKELSER – HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
18D:	Den information, du har modtaget om forsinkelsen?	53	42 %	45 %	12 %	4 %	-	12 %	-

DSB IC Aarhus-Struer

SOMMER 2018						ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN SOMMER 2017		ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN VINTER 2017/18	
	Samlet stikprøve 284	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller	% utilfreds/ meget utilfreds	%-point ændring	signifikant ændring	%-point ændring	signifikant ændring
13: Hvor tilfreds er du med din rejse med dette tog alt i alt?		280	92 %	6 %	2 %	9 %	↑	5 %	↑
17: Hvor tilfreds er du med den værdi, du får for det, du har betalt for din samlede rejse?		261	59 %	21 %	20 %	-2 %	-	3 %	-
PÅ STATIONEN - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
2A: Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din cykel?		20	70 %	14 %	16 %	3 %	-	-4 %	-
2C: Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din knallert/MC eller bil?		7	90 %	-	10 %	9 %	-	3 %	-
10: Muligheden for at købe billet/kort til denne rejse?		230	89 %	8 %	3 %	14 %	↑	9 %	↑
11.1: Den tid du havde til at skifte til dette tog?		151	86 %	11 %	3 %	9 %	↑	10 %	↑
11.2: Adgangsforholdene til perronen, hvorfra du tog dette tog?		276	81 %	13 %	6 %	2 %	-	4 %	-
11.9: Venteforholdene på stationen?		268	63 %	28 %	9 %	11 %	↑	7 %	-
11.3: Den information, du fik over højtalerne?		171	61 %	24 %	15 %	7 %	-	5 %	-
11.4: Den information, du fik via elektroniske skærme og afgangstavler?		248	76 %	12 %	12 %	5 %	-	7 %	-
11.5: Den information, du fik via faste skilte og køreplaner?		202	71 %	20 %	9 %	2 %	-	5 %	-
11.6: Rengøringen og vedligeholdelsen?		258	66 %	22 %	12 %	3 %	-	2 %	-
11.7: Toiletterne på stationen? (fungerer de, er de rene osv.)		104	40 %	19 %	41 %	-8 %	-	17 %	↑
11.8: Trygheden?		263	79 %	16 %	5 %	-4 %	-	5 %	-
I DETTE TOG - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
12.1: Togpersonalets service og hjælpsomhed? (før og under rejsen)		231	88 %	11 %	1 %	13 %	↑	6 %	-
12.2: Muligheden for at få en siddeplads?		276	87 %	11 %	2 %	-4 %	-	-0 %	-
12.3: Toiletterne? (fungerer de, er de rene osv.)		104	72 %	22 %	6 %	5 %	-	25 %	↑
12.4: Den indvendige rengøring og vedligeholdelse?		274	79 %	19 %	2 %	-0 %	-	-3 %	-
12.5: Den udvendige rengøring og vedligeholdelse?		208	75 %	21 %	4 %	4 %	-	8 %	↑
12.6: Klimaet ombord? (temperatur, luftfugtighed, træk osv.)		280	81 %	15 %	4 %	3 %	-	3 %	-
12.7: Togets generelle standard? (herunder pladsforhold, interiørets standard mv.)		277	85 %	12 %	3 %	4 %	-	1 %	-
12.8: Trygheden?		266	95 %	5 %	-	9 %	↑	9 %	↑
12.9: Den information, du har fået undervejs på din rejse med dette tog?		220	87 %	8 %	4 %	7 %	↑	8 %	↑
12.10: Togets rettidighed/overholdelsen af køreplanen på denne rejse?		260	83 %	10 %	6 %	7 %	↑	-4 %	-
12.11: Rejsetiden for rejsen på dette tog?		268	83 %	12 %	6 %	4 %	-	5 %	-
12.12: Togselskabets service på denne rejse?		206	82 %	12 %	6 %	3 %	-	5 %	-
GENERELT - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
14.1: Togenes overholdelse af køreplanen på denne strækning?		242	78 %	16 %	5 %	0 %	-	-2 %	-
14.2: Antallet af togaftage på denne strækning?		239	68 %	21 %	11 %	5 %	-	4 %	-
14.3: At rejse med dette togselskab generelt?		264	78 %	17 %	5 %	-0 %	-	3 %	-
14.4: Forbindelserne til/fra andre kollektive transportmidler på denne strækning?		211	69 %	24 %	7 %	6 %	-	-4 %	-
14.5: Muligheden for at få svar på spørgsmål og information fra togselskabet?		180	63 %	29 %	9 %	-7 %	-	-5 %	-
HVIS DER ER FORSINKELSER – HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
18D: Den information, du har modtaget om forsinkelsen?		26	57 %	41 %	2 %	4 %	-	32 %	-

DSB IC Fredericia-Aarhus

SOMMER 2018						ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN SOMMER 2017		ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN VINTER 2017/18	
	Samlet stikprøve 607	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller	% utilfreds/ meget utilfreds	%-point ændring	signifikant ændring	%-point ændring	signifikant ændring
13: Hvor tilfreds er du med din rejse med dette tog alt i alt?		590	83 %	14 %	3 %	-4 %	-	1 %	-
17: Hvor tilfreds er du med den værdi, du får for det, du har betalt for din samlede rejse?		556	55 %	30 %	15 %	-1 %	-	5 %	-
PÅ STATIONEN - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
2A: Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din cykel?		69	49 %	24 %	28 %	11 %	-	16 %	-
2C: Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din knallert/MC eller bil?		12	69 %	31 %	-	-31 %	↓	-12 %	-
10: Muligheden for at købe billet/kort til denne rejse?		541	82 %	15 %	3 %	0 %	-	2 %	-
11.1: Den tid du havde til at skifte til dette tog?		343	84 %	11 %	4 %	7 %	↑	10 %	↑
11.2: Adgangsforholdene til perronen, hvorfra du tog dette tog?		599	89 %	8 %	2 %	4 %	↑	6 %	↑
11.9: Venteforholdene på stationen?		586	69 %	25 %	6 %	3 %	-	7 %	↑
11.3: Den information, du fik over højtalerne?		364	62 %	28 %	10 %	-1 %	-	-4 %	-
11.4: Den information, du fik via elektroniske skærme og afgangstavler?		581	85 %	10 %	5 %	2 %	-	4 %	-
11.5: Den information, du fik via faste skilte og køreplaner?		395	76 %	21 %	3 %	2 %	-	-1 %	-
11.6: Rengøringen og vedligeholdelsen?		567	67 %	27 %	5 %	-1 %	-	5 %	-
11.7: Toiletterne på stationen? (fungerer de, er de rene osv.)		192	35 %	33 %	32 %	7 %	-	5 %	-
11.8: Trygheden?		568	87 %	12 %	1 %	2 %	-	6 %	↑
I DETTE TOG - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
12.1: Togpersonalets service og hjælpsomhed? (før og under rejsen)		477	80 %	16 %	4 %	4 %	-	3 %	-
12.2: Muligheden for at få en siddeplads?		576	88 %	7 %	4 %	2 %	-	4 %	-
12.3: Toiletterne? (fungerer de, er de rene osv.)		229	46 %	34 %	21 %	-5 %	-	-4 %	-
12.4: Den indvendige rengøring og vedligeholdelse?		589	71 %	25 %	4 %	1 %	-	-1 %	-
12.5: Den udvendige rengøring og vedligeholdelse?		425	67 %	25 %	8 %	0 %	-	-0 %	-
12.6: Klimaet ombord? (temperatur, luftfugtighed, træk osv.)		601	73 %	21 %	6 %	-2 %	-	-3 %	-
12.7: Togets generelle standard? (herunder pladsforhold, interiørets standard mv.)		600	77 %	20 %	3 %	3 %	-	1 %	-
12.8: Trygheden?		582	91 %	9 %	1 %	1 %	-	6 %	↑
12.9: Den information, du har fået undervejs på din rejse med dette tog?		502	82 %	13 %	5 %	-1 %	-	3 %	-
12.10: Togets rettidighed/overholdelsen af køreplanen på denne rejse?		557	81 %	13 %	6 %	-1 %	-	-3 %	-
12.11: Rejsetiden for rejsen på dette tog?		581	75 %	19 %	6 %	-3 %	-	-8 %	↓
12.12: Togselskabets service på denne rejse?		457	71 %	23 %	6 %	0 %	-	-4 %	-
GENERELT - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
14.1: Togenes overholdelse af køreplanen på denne strækning?		480	69 %	24 %	8 %	1 %	-	2 %	-
14.2: Antallet af togafgange på denne strækning?		506	72 %	19 %	9 %	1 %	-	1 %	-
14.3: At rejse med dette togselskab generelt?		560	71 %	21 %	8 %	-0 %	-	1 %	-
14.4: Forbindelserne til/fra andre kollektive transportmidler på denne strækning?		429	70 %	22 %	8 %	-0 %	-	6 %	-
14.5: Muligheden for at få svar på spørgsmål og information fra togselskabet?		413	66 %	26 %	8 %	2 %	-	2 %	-
HVIS DER ER FORSINKELSER – HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
18D: Den information, du har modtaget om forsinkelsen?		48	65 %	30 %	5 %	21 %	-	-7 %	-

DSB IC Fredericia-Esbjerg

SOMMER 2018						ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN SOMMER 2017		ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN VINTER 2017/18	
	Samlet stikprøve 467	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller	% utilfreds/ meget utilfreds	%-point ændring	signifikant ændring	%-point ændring	signifikant ændring
13: Hvor tilfreds er du med din rejse med dette tog alt i alt?		453	73 %	22 %	5 %	-7 %	↓	-6 %	↓
17: Hvor tilfreds er du med den værdi, du får for det, du har betalt for din samlede rejse?		425	48 %	36 %	16 %	-1 %	-	-0 %	-
PÅ STATIONEN - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
2A: Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din cykel?		47	73 %	23 %	4 %	19 %	-	1 %	-
2C: Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din knallert/MC eller bil?		26	74 %	16 %	11 %	5 %	-	9 %	-
10: Muligheden for at købe billet/kort til denne rejse?		383	74 %	24 %	3 %	-3 %	-	-7 %	↓
11.1: Den tid du havde til at skifte til dette tog?		263	67 %	24 %	9 %	2 %	-	6 %	-
11.2: Adgangsforholdene til perronen, hvorfra du tog dette tog?		442	76 %	21 %	3 %	-3 %	-	-1 %	-
11.9: Venteforholdene på stationen?		432	59 %	31 %	10 %	-4 %	-	5 %	-
11.3: Den information, du fik over højtalerne?		319	52 %	32 %	17 %	-3 %	-	-3 %	-
11.4: Den information, du fik via elektroniske skærme og afgangstavler?		424	77 %	16 %	6 %	2 %	-	1 %	-
11.5: Den information, du fik via faste skilte og køreplaner?		307	57 %	32 %	10 %	-4 %	-	-7 %	-
11.6: Rengøringen og vedligeholdelsen?		422	59 %	30 %	12 %	-2 %	-	-3 %	-
11.7: Toiletterne på stationen? (fungerer de, er de rene osv.)		140	20 %	33 %	47 %	-7 %	-	-3 %	-
11.8: Trygheden?		414	80 %	18 %	2 %	4 %	-	1 %	-
I DETTE TOG - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
12.1: Togpersonalets service og hjælpsomhed? (før og under rejsen)		335	62 %	28 %	10 %	-1 %	-	-8 %	↓
12.2: Muligheden for at få en siddeplads?		454	84 %	12 %	3 %	-2 %	-	-1 %	-
12.3: Toiletterne? (fungerer de, er de rene osv.)		200	40 %	35 %	25 %	-3 %	-	-5 %	-
12.4: Den indvendige rengøring og vedligeholdelse?		452	62 %	26 %	11 %	-2 %	-	-4 %	-
12.5: Den udvendige rengøring og vedligeholdelse?		343	52 %	35 %	13 %	-8 %	↓	-8 %	↓
12.6: Klimaet ombord? (temperatur, luftfugtighed, træk osv.)		458	76 %	19 %	6 %	4 %	-	2 %	-
12.7: Togets generelle standard? (herunder pladsforhold, interiørets standard mv.)		447	77 %	21 %	3 %	6 %	↑	5 %	-
12.8: Trygheden?		439	84 %	15 %	1 %	2 %	-	1 %	-
12.9: Den information, du har fået undervejs på din rejse med dette tog?		382	71 %	20 %	9 %	-0 %	-	-1 %	-
12.10: Togets rettidighed/overholdelsen af køreplanen på denne rejse?		425	73 %	17 %	10 %	-8 %	↓	-3 %	-
12.11: Rejsetiden for rejsen på dette tog?		438	72 %	18 %	11 %	2 %	-	-4 %	-
12.12: Togselskabets service på denne rejse?		337	54 %	33 %	13 %	-0 %	-	-6 %	-
GENERELT - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
14.1: Togenes overholdelse af køreplanen på denne strækning?		385	53 %	28 %	18 %	-9 %	↓	-5 %	-
14.2: Antallet af togaftage på denne strækning?		396	54 %	32 %	15 %	3 %	-	-0 %	-
14.3: At rejse med dette togselskab generelt?		418	62 %	30 %	8 %	4 %	-	-1 %	-
14.4: Forbindelserne til/fra andre kollektive transportmidler på denne strækning?		334	56 %	35 %	10 %	6 %	-	0 %	-
14.5: Muligheden for at få svar på spørgsmål og information fra togselskabet?		312	52 %	29 %	19 %	6 %	-	3 %	-
HVIS DER ER FORSINKELSER – HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
18D: Den information, du har modtaget om forsinkelsen?		77	46 %	32 %	22 %	1 %	-	0 %	-

DSB IC Lunderskov-Tinglev

SOMMER 2018						ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN SOMMER 2017		ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN VINTER 2017/18	
	Samlet stikprøve 396	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller	% utilfreds/ meget utilfreds	%-point ændring	signifikant ændring	%-point ændring	signifikant ændring
13: Hvor tilfreds er du med din rejse med dette tog alt i alt?		387	83 %	16 %	2 %	-3 %	-	-4 %	-
17: Hvor tilfreds er du med den værdi, du får for det, du har betalt for din samlede rejse?		376	49 %	32 %	20 %	-7 %	↓	-8 %	↓
PÅ STATIONEN - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
2A: Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din cykel?		21	56 %	5 %	39 %	-12 %	-	1 %	-
2C: Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din knallert/MC eller bil?		44	89 %	11 %	-	-3 %	-	-3 %	-
10: Muligheden for at købe billet/kort til denne rejse?		342	73 %	19 %	8 %	-6 %	-	-12 %	↓
11.1: Den tid du havde til at skifte til dette tog?		223	68 %	18 %	14 %	-3 %	-	-1 %	-
11.2: Adgangsforholdene til perronen, hvorfra du tog dette tog?		376	85 %	9 %	6 %	2 %	-	-0 %	-
11.9: Venteforholdene på stationen?		377	53 %	30 %	17 %	2 %	-	-6 %	-
11.3: Den information, du fik over højtalerne?		258	49 %	38 %	13 %	-7 %	-	-10 %	↓
11.4: Den information, du fik via elektroniske skærme og afgangstavler?		337	67 %	20 %	14 %	-3 %	-	-2 %	-
11.5: Den information, du fik via faste skilte og køreplaner?		272	65 %	25 %	11 %	-10 %	↓	-11 %	↓
11.6: Rengøringen og vedligeholdelsen?		361	57 %	31 %	12 %	-12 %	↓	-8 %	↓
11.7: Toiletterne på stationen? (fungerer de, er de rene osv.)		123	34 %	20 %	46 %	-4 %	-	17 %	↑
11.8: Trygheden?		370	77 %	16 %	7 %	-1 %	-	2 %	-
I DETTE TOG - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
12.1: Togpersonalets service og hjælpsomhed? (før og under rejsen)		338	75 %	23 %	2 %	-4 %	-	-9 %	↓
12.2: Muligheden for at få en siddeplads?		388	90 %	6 %	4 %	-3 %	-	1 %	-
12.3: Toiletterne? (fungerer de, er de rene osv.)		169	40 %	36 %	24 %	-14 %	↓	-21 %	↓
12.4: Den indvendige rengøring og vedligeholdelse?		390	69 %	25 %	6 %	-3 %	-	-3 %	-
12.5: Den udvendige rengøring og vedligeholdelse?		300	55 %	31 %	14 %	-16 %	↓	-7 %	-
12.6: Klimaet ombord? (temperatur, luftfugtighed, træk osv.)		394	73 %	21 %	6 %	-2 %	-	-8 %	↓
12.7: Togets generelle standard? (herunder pladsforhold, interiørets standard mv.)		388	73 %	20 %	7 %	2 %	-	0 %	-
12.8: Trygheden?		383	85 %	14 %	1 %	1 %	-	-3 %	-
12.9: Den information, du har fået undervejs på din rejse med dette tog?		310	81 %	17 %	2 %	-3 %	-	-1 %	-
12.10: Togets rettidighed/overholdelsen af køreplanen på denne rejse?		361	74 %	17 %	9 %	-9 %	↓	-6 %	↓
12.11: Rejsetiden for rejsen på dette tog?		375	77 %	18 %	5 %	1 %	-	-6 %	↓
12.12: Togselskabets service på denne rejse?		304	73 %	21 %	6 %	-5 %	-	-4 %	-
GENERELT - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
14.1: Togenes overholdelse af køreplanen på denne strækning?		344	70 %	23 %	7 %	8 %	↑	7 %	↑
14.2: Antallet af togaftage på denne strækning?		336	46 %	34 %	20 %	-1 %	-	-6 %	-
14.3: At rejse med dette togselskab generelt?		373	61 %	31 %	8 %	-4 %	-	-7 %	↓
14.4: Forbindelserne til/fra andre kollektive transportmidler på denne strækning?		282	55 %	32 %	14 %	2 %	-	-6 %	-
14.5: Muligheden for at få svar på spørgsmål og information fra togselskabet?		278	65 %	27 %	8 %	-3 %	-	-8 %	↓
HVIS DER ER FORSINKELSER – HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
18D: Den information, du har modtaget om forsinkelsen?		42	57 %	18 %	25 %	-8 %	-	1 %	-

DSB IC Vejle-Struer-Thisted

SOMMER 2018						ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN SOMMER 2017		ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN VINTER 2017/18	
	Samlet stikprøve 322	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller	% utilfreds/ meget utilfreds	%-point ændring	signifikant ændring	%-point ændring	signifikant ændring
13: Hvor tilfreds er du med din rejse med dette tog alt i alt?		313	86 %	10 %	4 %	5 %	-	2 %	-
17: Hvor tilfreds er du med den værdi, du får for det, du har betalt for din samlede rejse?		303	59 %	22 %	19 %	8 %	-	2 %	-
PÅ STATIONEN - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
2A: Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din cykel?		27	64 %	25 %	12 %	-33 %	↓	-6 %	-
2C: Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din knallert/MC eller bil?		22	93 %	5 %	2 %	28 %	↑	19 %	-
10: Muligheden for at købe billet/kort til denne rejse?		284	79 %	17 %	4 %	4 %	-	8 %	↑
11.1: Den tid du havde til at skifte til dette tog?		184	77 %	20 %	3 %	-5 %	-	-4 %	-
11.2: Adgangsforholdene til perronen, hvorfra du tog dette tog?		312	81 %	16 %	3 %	-1 %	-	-5 %	-
11.9: Venteforholdene på stationen?		295	65 %	27 %	8 %	7 %	-	7 %	-
11.3: Den information, du fik over højtalerne?		195	60 %	22 %	18 %	9 %	-	5 %	-
11.4: Den information, du fik via elektroniske skærme og afgangstavler?		269	73 %	14 %	13 %	6 %	-	4 %	-
11.5: Den information, du fik via faste skilte og køreplaner?		223	62 %	26 %	12 %	1 %	-	-2 %	-
11.6: Rengøringen og vedligeholdelsen?		289	63 %	24 %	13 %	-1 %	-	5 %	-
11.7: Toiletterne på stationen? (fungerer de, er de rene osv.)		98	23 %	24 %	52 %	-18 %	↓	-6 %	-
11.8: Trygheden?		297	85 %	11 %	4 %	5 %	-	13 %	↑
I DETTE TOG - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
12.1: Togpersonalets service og hjælpsomhed? (før og under rejsen)		247	84 %	14 %	2 %	2 %	-	9 %	↑
12.2: Muligheden for at få en siddeplads?		309	92 %	7 %	1 %	6 %	↑	6 %	↑
12.3: Toiletterne? (fungerer de, er de rene osv.)		115	52 %	30 %	18 %	2 %	-	3 %	-
12.4: Den indvendige rengøring og vedligeholdelse?		315	77 %	17 %	6 %	6 %	-	4 %	-
12.5: Den udvendige rengøring og vedligeholdelse?		225	65 %	25 %	10 %	4 %	-	4 %	-
12.6: Klimaet ombord? (temperatur, luftfugtighed, træk osv.)		317	81 %	16 %	3 %	9 %	↑	2 %	-
12.7: Togets generelle standard? (herunder pladsforhold, interiørets standard mv.)		311	78 %	19 %	3 %	4 %	-	2 %	-
12.8: Trygheden?		301	89 %	10 %	1 %	3 %	-	3 %	-
12.9: Den information, du har fået undervejs på din rejse med dette tog?		249	85 %	14 %	1 %	9 %	↑	8 %	↑
12.10: Togets rettidighed/overholdelsen af køreplanen på denne rejse?		286	86 %	11 %	3 %	11 %	↑	4 %	-
12.11: Rejsetiden for rejsen på dette tog?		309	74 %	22 %	4 %	-5 %	-	-2 %	-
12.12: Togselskabets service på denne rejse?		230	79 %	17 %	5 %	10 %	↑	6 %	-
GENERELT - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
14.1: Togenes overholdelse af køreplanen på denne strækning?		264	69 %	21 %	10 %	-0 %	-	9 %	↑
14.2: Antallet af togaftage på denne strækning?		264	46 %	35 %	19 %	-9 %	↓	-3 %	-
14.3: At rejse med dette togselskab generelt?		304	74 %	22 %	4 %	3 %	-	8 %	↑
14.4: Forbindelserne til/fra andre kollektive transportmidler på denne strækning?		226	56 %	33 %	11 %	-5 %	-	-1 %	-
14.5: Muligheden for at få svar på spørgsmål og information fra togselskabet?		195	58 %	28 %	15 %	-3 %	-	0 %	-
HVIS DER ER FORSINKELSER – HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
18D: Den information, du har modtaget om forsinkelsen?		19	49 %	30 %	21 %	11 %	-	-4 %	-



DSB Regional Helsingør-Nivå-København

SOMMER 2018						ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN SOMMER 2017		ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN VINTER 2017/18	
	Samlet stikprøve 441	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller	% utilfreds/ meget utilfreds	%-point ændring	signifikant ændring	%-point ændring	signifikant ændring
13: Hvor tilfreds er du med din rejse med dette tog alt i alt?		424	72 %	18 %	10 %	-5 %	-	-6 %	↓
17: Hvor tilfreds er du med den værdi, du får for det, du har betalt for din samlede rejse?		409	34 %	31 %	35 %	-9 %	↓	-12 %	↓
PÅ STATIONEN - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
2A: Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din cykel?		65	56 %	18 %	27 %	1 %	-	6 %	-
2C: Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din knallert/MC eller bil?		14	80 %	20 %	1 %	1 %	-	-1 %	-
10: Muligheden for at købe billet/kort til denne rejse?		334	75 %	17 %	8 %	4 %	-	-2 %	-
11.1: Den tid du havde til at skifte til dette tog?		275	71 %	24 %	6 %	-5 %	-	-4 %	-
11.2: Adgangsforholdene til perronen, hvorfra du tog dette tog?		428	77 %	16 %	7 %	3 %	-	-0 %	-
11.9: Venteforholdene på stationen?		420	51 %	31 %	17 %	-6 %	↓	2 %	-
11.3: Den information, du fik over højtalerne?		312	47 %	23 %	29 %	-6 %	-	-0 %	-
11.4: Den information, du fik via elektroniske skærme og afgangstavler?		409	60 %	26 %	14 %	-7 %	↓	-13 %	↓
11.5: Den information, du fik via faste skilte og køreplaner?		283	54 %	28 %	18 %	-4 %	-	-4 %	-
11.6: Rengøringen og vedligeholdelsen?		410	44 %	34 %	22 %	-6 %	-	-4 %	-
11.7: Toiletterne på stationen? (fungerer de, er de rene osv.)		120	24 %	23 %	53 %	0 %	-	-4 %	-
11.8: Trygheden?		399	73 %	21 %	6 %	-3 %	-	0 %	-
I DETTE TOG - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
12.1: Togpersonalets service og hjælpsomhed? (før og under rejsen)		300	77 %	19 %	4 %	4 %	-	6 %	-
12.2: Muligheden for at få en siddeplads?		438	86 %	9 %	5 %	-2 %	-	-6 %	↓
12.3: Toiletterne? (fungerer de, er de rene osv.)		129	42 %	27 %	31 %	6 %	-	-0 %	-
12.4: Den indvendige rengøring og vedligeholdelse?		423	56 %	30 %	14 %	-5 %	-	-6 %	↓
12.5: Den udvendige rengøring og vedligeholdelse?		319	57 %	34 %	10 %	-1 %	-	-2 %	-
12.6: Klimaet ombord? (temperatur, luftfugtighed, træk osv.)		437	72 %	20 %	7 %	-1 %	-	-1 %	-
12.7: Togets generelle standard? (herunder pladsforhold, interiørets standard mv.)		430	62 %	28 %	9 %	-7 %	↓	-3 %	-
12.8: Trygheden?		420	86 %	12 %	3 %	-1 %	-	3 %	-
12.9: Den information, du har fået undervejs på din rejse med dette tog?		311	75 %	18 %	7 %	4 %	-	-1 %	-
12.10: Togets rettidighed/overholdelsen af køreplanen på denne rejse?		419	58 %	17 %	25 %	-16 %	↓	-18 %	↓
12.11: Rejsetiden for rejsen på dette tog?		423	74 %	16 %	10 %	-2 %	-	-2 %	-
12.12: Togselskabets service på denne rejse?		288	63 %	24 %	13 %	-7 %	-	-6 %	-
GENERELT - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
14.1: Togenes overholdelse af køreplanen på denne strækning?		394	28 %	28 %	44 %	-6 %	-	-9 %	↓
14.2: Antallet af togaftage på denne strækning?		402	59 %	28 %	13 %	-0 %	-	0 %	-
14.3: At rejse med dette togselskab generelt?		404	44 %	30 %	25 %	-7 %	↓	-3 %	-
14.4: Forbindelserne til/fra andre kollektive transportmidler på denne strækning?		351	57 %	33 %	10 %	-11 %	↓	2 %	-
14.5: Muligheden for at få svar på spørgsmål og information fra togselskabet?		282	34 %	35 %	31 %	-12 %	↓	-16 %	↓
HVIS DER ER FORSINKELSER – HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
18D: Den information, du har modtaget om forsinkelsen?		83	55 %	23 %	22 %	18 %	↑	13 %	-

DSB Regional København-Roskilde

SOMMER 2018						ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN SOMMER 2017		ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN VINTER 2017/18	
	Samlet stikprøve 646	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller	% utilfreds/ meget utilfreds	%-point ændring	signifikant ændring	%-point ændring	signifikant ændring
13: Hvor tilfreds er du med din rejse med dette tog alt i alt?		635	78 %	18 %	4 %	7 %	▲	-1 %	-
17: Hvor tilfreds er du med den værdi, du får for det, du har betalt for din samlede rejse?		594	44 %	34 %	22 %	1 %	-	-4 %	-
PÅ STATIONEN - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
2A: Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din cykel?		71	36 %	35 %	28 %	-7 %	-	-14 %	-
2C: Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din knallert/MC eller bil?		11	71 %	12 %	17 %	1 %	-	-4 %	-
10: Muligheden for at købe billet/kort til denne rejse?		508	77 %	17 %	6 %	1 %	-	-1 %	-
11.1: Den tid du havde til at skifte til dette tog?		442	71 %	20 %	9 %	-6 %	-	-6 %	▼
11.2: Adgangsforholdene til perronen, hvorfra du tog dette tog?		634	76 %	19 %	4 %	-1 %	-	-2 %	-
11.9: Venteforholdene på stationen?		634	53 %	29 %	18 %	-1 %	-	-2 %	-
11.3: Den information, du fik over højtalerne?		388	50 %	27 %	23 %	1 %	-	-3 %	-
11.4: Den information, du fik via elektroniske skærme og afgangstavler?		623	73 %	16 %	12 %	-3 %	-	-7 %	▼
11.5: Den information, du fik via faste skilte og køreplaner?		419	66 %	23 %	11 %	3 %	-	-6 %	▼
11.6: Rengøringen og vedligeholdelsen?		602	51 %	35 %	14 %	-1 %	-	-2 %	-
11.7: Toiletterne på stationen? (fungerer de, er de rene osv.)		179	33 %	25 %	42 %	-1 %	-	2 %	-
11.8: Trygheden?		596	75 %	20 %	6 %	0 %	-	-2 %	-
I DETTE TOG - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
12.1: Togpersonalets service og hjælpsomhed? (før og under rejsen)		463	77 %	21 %	3 %	1 %	-	-1 %	-
12.2: Muligheden for at få en siddeplads?		643	77 %	12 %	12 %	-1 %	-	-8 %	▼
12.3: Toiletterne? (fungerer de, er de rene osv.)		211	44 %	29 %	28 %	5 %	-	-2 %	-
12.4: Den indvendige rengøring og vedligeholdelse?		623	69 %	23 %	7 %	1 %	-	0 %	-
12.5: Den udvendige rengøring og vedligeholdelse?		447	55 %	33 %	12 %	-5 %	-	-3 %	-
12.6: Klimaet ombord? (temperatur, luftfugtighed, træk osv.)		637	69 %	22 %	8 %	2 %	-	-3 %	-
12.7: Togets generelle standard? (herunder pladsforhold, interiørets standard mv.)		633	66 %	28 %	6 %	-1 %	-	-5 %	-
12.8: Trygheden?		608	86 %	13 %	1 %	-1 %	-	-3 %	-
12.9: Den information, du har fået undervejs på din rejse med dette tog?		498	75 %	19 %	6 %	3 %	-	-3 %	-
12.10: Togets rettidighed/overholdelsen af køreplanen på denne rejse?		609	78 %	14 %	8 %	2 %	-	-3 %	-
12.11: Rejsetiden for rejsen på dette tog?		626	75 %	17 %	8 %	4 %	-	1 %	-
12.12: Togselskabets service på denne rejse?		423	61 %	31 %	8 %	-2 %	-	-6 %	-
GENERELT - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
14.1: Togenes overholdelse af køreplanen på denne strækning?		562	48 %	29 %	22 %	0 %	-	-0 %	-
14.2: Antallet af togaftage på denne strækning?		570	50 %	31 %	19 %	-2 %	-	-0 %	-
14.3: At rejse med dette togselskab generelt?		608	56 %	33 %	10 %	-1 %	-	-3 %	-
14.4: Forbindelserne til/fra andre kollektive transportmidler på denne strækning?		498	60 %	30 %	10 %	-9 %	▼	-8 %	▼
14.5: Muligheden for at få svar på spørgsmål og information fra togselskabet?		421	45 %	33 %	22 %	-2 %	-	-5 %	-
HVIS DER ER FORSINKELSER – HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
18D: Den information, du har modtaget om forsinkelsen?		65	30 %	39 %	31 %	-3 %	-	-25 %	▼

DSB Regional Roskilde-Holbæk-Kalundborg

SOMMER 2018						ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN SOMMER 2017		ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN VINTER 2017/18	
	Samlet stikprøve 244	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller	% utilfreds/ meget utilfreds	%-point ændring	signifikant ændring	%-point ændring	signifikant ændring
13: Hvor tilfreds er du med din rejse med dette tog alt i alt?		235	74 %	20 %	6 %	-5 %	-	-3 %	-
17: Hvor tilfreds er du med den værdi, du får for det, du har betalt for din samlede rejse?		215	48 %	31 %	21 %	7 %	-	-4 %	-
PÅ STATIONEN - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
2A: Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din cykel?		32	69 %	19 %	11 %	15 %	-	20 %	-
2C: Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din knallert/MC eller bil?		11	54 %	40 %	5 %	7 %	-	-16 %	-
10: Muligheden for at købe billet/kort til denne rejse?		183	66 %	23 %	11 %	2 %	-	-6 %	-
11.1: Den tid du havde til at skifte til dette tog?		154	64 %	25 %	11 %	-5 %	-	-8 %	-
11.2: Adgangsforholdene til perronen, hvorfra du tog dette tog?		231	70 %	24 %	6 %	-6 %	-	-8 %	↓
11.9: Venteforholdene på stationen?		234	49 %	30 %	21 %	5 %	-	5 %	-
11.3: Den information, du fik over højtalerne?		152	39 %	36 %	24 %	-11 %	↓	-14 %	↓
11.4: Den information, du fik via elektroniske skærme og afgangstavler?		222	65 %	21 %	14 %	-10 %	↓	-13 %	↓
11.5: Den information, du fik via faste skilte og køreplaner?		159	54 %	34 %	12 %	-5 %	-	-16 %	↓
11.6: Rengøringen og vedligeholdelsen?		225	44 %	33 %	23 %	3 %	-	2 %	-
11.7: Toiletterne på stationen? (fungerer de, er de rene osv.)		101	18 %	10 %	72 %	1 %	-	4 %	-
11.8: Trygheden?		227	64 %	26 %	10 %	1 %	-	-0 %	-
I DETTE TOG - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
12.1: Togpersonalets service og hjælpsomhed? (før og under rejsen)		185	67 %	28 %	5 %	-5 %	-	-7 %	-
12.2: Muligheden for at få en siddeplads?		239	82 %	14 %	5 %	-2 %	-	1 %	-
12.3: Toiletterne? (fungerer de, er de rene osv.)		113	36 %	26 %	38 %	-9 %	-	-5 %	-
12.4: Den indvendige rengøring og vedligeholdelse?		239	60 %	28 %	12 %	-3 %	-	-3 %	-
12.5: Den udvendige rengøring og vedligeholdelse?		198	56 %	28 %	17 %	-4 %	-	7 %	-
12.6: Klimaet ombord? (temperatur, luftfugtighed, træk osv.)		233	70 %	16 %	14 %	-3 %	-	2 %	-
12.7: Togets generelle standard? (herunder pladsforhold, interiørets standard mv.)		237	64 %	26 %	10 %	-6 %	-	-3 %	-
12.8: Trygheden?		228	79 %	15 %	6 %	-2 %	-	0 %	-
12.9: Den information, du har fået undervejs på din rejse med dette tog?		185	70 %	21 %	9 %	-3 %	-	-6 %	-
12.10: Togets rettidighed/overholdelsen af køreplanen på denne rejse?		225	66 %	21 %	13 %	-14 %	↓	-13 %	↓
12.11: Rejsetiden for rejsen på dette tog?		231	70 %	20 %	10 %	-7 %	-	-1 %	-
12.12: Togselskabets service på denne rejse?		178	57 %	32 %	11 %	-14 %	↓	-10 %	↓
GENERELT - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
14.1: Togenes overholdelse af køreplanen på denne strækning?		212	45 %	34 %	21 %	-8 %	-	-5 %	-
14.2: Antallet af togaftage på denne strækning?		216	43 %	35 %	22 %	2 %	-	8 %	-
14.3: At rejse med dette togselskab generelt?		220	53 %	31 %	16 %	-0 %	-	1 %	-
14.4: Forbindelserne til/fra andre kollektive transportmidler på denne strækning?		189	48 %	30 %	22 %	-6 %	-	-4 %	-
14.5: Muligheden for at få svar på spørgsmål og information fra togselskabet?		162	48 %	30 %	22 %	0 %	-	-4 %	-
HVIS DER ER FORSINKELSER – HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
18D: Den information, du har modtaget om forsinkelsen?		29	36 %	45 %	19 %	-14 %	-	-5 %	-

DSB Regional Roskilde-Køge-Næstved

SOMMER 2018						ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN SOMMER 2017		ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN VINTER 2017/18	
	Samlet stikprøve 378	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller	% utilfreds/ meget utilfreds	%-point ændring	signifikant ændring	%-point ændring	signifikant ændring
13: Hvor tilfreds er du med din rejse med dette tog alt i alt?		366	64 %	23 %	13 %	-7 %	↓	-19 %	↓
17: Hvor tilfreds er du med den værdi, du får for det, du har betalt for din samlede rejse?		341	38 %	33 %	28 %	-6 %	-	-16 %	↓
PÅ STATIONEN - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
2A: Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din cykel?		50	63 %	23 %	14 %	7 %	-	-2 %	-
2C: Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din knallert/MC eller bil?		8	41 %	13 %	46 %	-11 %	-	-18 %	-
10: Muligheden for at købe billet/kort til denne rejse?		283	67 %	19 %	14 %	-6 %	-	-9 %	↓
11.1: Den tid du havde til at skifte til dette tog?		254	69 %	22 %	9 %	-5 %	-	-9 %	↓
11.2: Adgangsforholdene til perronen, hvorfra du tog dette tog?		356	72 %	22 %	6 %	-4 %	-	-9 %	↓
11.9: Venteforholdene på stationen?		363	40 %	35 %	25 %	-16 %	↓	-11 %	↓
11.3: Den information, du fik over højtalerne?		266	45 %	23 %	33 %	0 %	-	-18 %	↓
11.4: Den information, du fik via elektroniske skærme og afgangstavler?		340	45 %	23 %	31 %	-21 %	↓	-28 %	↓
11.5: Den information, du fik via faste skilte og køreplaner?		276	51 %	27 %	22 %	-6 %	-	-14 %	↓
11.6: Rengøringen og vedligeholdelsen?		349	45 %	39 %	16 %	-4 %	-	-10 %	↓
11.7: Toiletterne på stationen? (fungerer de, er de rene osv.)		137	11 %	12 %	77 %	2 %	-	-15 %	↓
11.8: Trygheden?		337	71 %	24 %	6 %	3 %	-	-3 %	-
I DETTE TOG - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
12.1: Togpersonalets service og hjælpsomhed? (før og under rejsen)		224	58 %	30 %	12 %	-1 %	-	-6 %	-
12.2: Muligheden for at få en siddeplads?		376	83 %	13 %	4 %	-2 %	-	-7 %	↓
12.3: Toiletterne? (fungerer de, er de rene osv.)		148	45 %	29 %	26 %	0 %	-	-17 %	↓
12.4: Den indvendige rengøring og vedligeholdelse?		364	60 %	29 %	11 %	-4 %	-	-7 %	-
12.5: Den udvendige rengøring og vedligeholdelse?		306	43 %	38 %	18 %	-5 %	-	-11 %	↓
12.6: Klimaet ombord? (temperatur, luftfugtighed, træk osv.)		370	67 %	21 %	11 %	2 %	-	1 %	-
12.7: Togets generelle standard? (herunder pladsforhold, interiørets standard mv.)		363	66 %	25 %	8 %	-4 %	-	-9 %	↓
12.8: Trygheden?		356	80 %	17 %	3 %	-0 %	-	-7 %	↓
12.9: Den information, du har fået undervejs på din rejse med dette tog?		282	66 %	20 %	14 %	0 %	-	-16 %	↓
12.10: Togets rettidighed/overholdelsen af køreplanen på denne rejse?		346	57 %	13 %	30 %	-14 %	↓	-19 %	↓
12.11: Rejsetiden for rejsen på dette tog?		361	71 %	16 %	13 %	4 %	-	-8 %	↓
12.12: Togselskabets service på denne rejse?		237	53 %	29 %	18 %	3 %	-	-16 %	↓
GENERELT - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
14.1: Togenes overholdelse af køreplanen på denne strækning?		329	44 %	26 %	30 %	-6 %	-	-9 %	↓
14.2: Antallet af togaftage på denne strækning?		327	40 %	33 %	27 %	4 %	-	-2 %	-
14.3: At rejse med dette togselskab generelt?		338	49 %	34 %	17 %	-6 %	-	-9 %	↓
14.4: Forbindelserne til/fra andre kollektive transportmidler på denne strækning?		318	49 %	37 %	14 %	-8 %	↓	-3 %	-
14.5: Muligheden for at få svar på spørgsmål og information fra togselskabet?		245	30 %	37 %	33 %	-13 %	↓	-19 %	↓
HVIS DER ER FORSINKELSER – HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
18D: Den information, du har modtaget om forsinkelsen?		46	45 %	23 %	32 %	14 %	-	-7 %	-

DSB Regional Roskilde-Nykøbing F

SOMMER 2018						ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN SOMMER 2017		ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN VINTER 2017/18	
	Samlet stikprøve 438	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller	% utilfreds/ meget utilfreds	%-point ændring	signifikant ændring	%-point ændring	signifikant ændring
13: Hvor tilfreds er du med din rejse med dette tog alt i alt?		426	82 %	16 %	2 %	13 %	↑	2 %	-
17: Hvor tilfreds er du med den værdi, du får for det, du har betalt for din samlede rejse?		406	56 %	27 %	17 %	14 %	↑	-2 %	-
PÅ STATIONEN - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
2A: Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din cykel?		44	75 %	16 %	9 %	22 %	↑	-3 %	-
2C: Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din knallert/MC eller bil?		26	58 %	16 %	26 %	-13 %	-	-16 %	-
10: Muligheden for at købe billet/kort til denne rejse?		330	82 %	10 %	8 %	14 %	↑	2 %	-
11.1: Den tid du havde til at skifte til dette tog?		276	77 %	15 %	8 %	15 %	↑	5 %	-
11.2: Adgangsforholdene til perronen, hvorfra du tog dette tog?		418	80 %	18 %	3 %	3 %	-	0 %	-
11.9: Venteforholdene på stationen?		413	62 %	29 %	9 %	8 %	↑	7 %	↑
11.3: Den information, du fik over højtalerne?		261	57 %	23 %	20 %	8 %	-	1 %	-
11.4: Den information, du fik via elektroniske skærme og afgangstavler?		385	74 %	19 %	8 %	2 %	-	-5 %	-
11.5: Den information, du fik via faste skilte og køreplaner?		291	69 %	21 %	10 %	8 %	-	-1 %	-
11.6: Rengøringen og vedligeholdelsen?		402	57 %	30 %	13 %	12 %	↑	-1 %	-
11.7: Toiletterne på stationen? (fungerer de, er de rene osv.)		150	23 %	25 %	52 %	4 %	-	3 %	-
11.8: Trygheden?		388	81 %	16 %	3 %	10 %	↑	1 %	-
I DETTE TOG - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
12.1: Togpersonalets service og hjælpsomhed? (før og under rejsen)		335	77 %	19 %	4 %	1 %	-	-3 %	-
12.2: Muligheden for at få en siddeplads?		435	86 %	9 %	5 %	7 %	↑	-2 %	-
12.3: Toiletterne? (fungerer de, er de rene osv.)		135	50 %	39 %	12 %	11 %	-	3 %	-
12.4: Den indvendige rengøring og vedligeholdelse?		424	72 %	22 %	5 %	7 %	↑	2 %	-
12.5: Den udvendige rengøring og vedligeholdelse?		321	65 %	25 %	10 %	16 %	↑	5 %	-
12.6: Klimaet ombord? (temperatur, luftfugtighed, træk osv.)		431	76 %	20 %	4 %	16 %	↑	2 %	-
12.7: Togets generelle standard? (herunder pladsforhold, interiørets standard mv.)		429	78 %	18 %	3 %	12 %	↑	2 %	-
12.8: Trygheden?		421	89 %	10 %	1 %	7 %	↑	-2 %	-
12.9: Den information, du har fået undervejs på din rejse med dette tog?		304	77 %	19 %	4 %	6 %	-	0 %	-
12.10: Togets rettidighed/overholdelsen af køreplanen på denne rejse?		404	77 %	18 %	5 %	7 %	↑	-3 %	-
12.11: Rejsetiden for rejsen på dette tog?		416	71 %	22 %	8 %	9 %	↑	-0 %	-
12.12: Togselskabets service på denne rejse?		305	73 %	23 %	4 %	13 %	↑	-1 %	-
GENERELT - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
14.1: Togenes overholdelse af køreplanen på denne strækning?		380	58 %	29 %	13 %	6 %	-	-2 %	-
14.2: Antallet af togaftage på denne strækning?		379	42 %	34 %	24 %	4 %	-	-7 %	↓
14.3: At rejse med dette togselskab generelt?		401	63 %	27 %	10 %	12 %	↑	2 %	-
14.4: Forbindelserne til/fra andre kollektive transportmidler på denne strækning?		323	61 %	27 %	12 %	10 %	↑	4 %	-
14.5: Muligheden for at få svar på spørgsmål og information fra togselskabet?		287	58 %	31 %	12 %	13 %	↑	-2 %	-
HVIS DER ER FORSINKELSER – HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
18D: Den information, du har modtaget om forsinkelsen?		44	49 %	47 %	4 %	2 %	-	26 %	↑

DSB Regional Odense-Middelfart-Fredericia

SOMMER 2018						ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN SOMMER 2017		ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN VINTER 2017/18	
	Samlet stikprøve 421	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller	% utilfreds/ meget utilfreds	%-point ændring	signifikant ændring	%-point ændring	signifikant ændring
13: Hvor tilfreds er du med din rejse med dette tog alt i alt?		411	83 %	14 %	3 %	7 %	⬆	4 %	-
17: Hvor tilfreds er du med den værdi, du får for det, du har betalt for din samlede rejse?		387	48 %	27 %	25 %	11 %	⬆	-1 %	-
PÅ STATIONEN - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
2A: Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din cykel?		68	67 %	13 %	21 %	0 %	-	-7 %	-
2C: Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din knallert/MC eller bil?		4	60 %	40 %	-	7 %	-	-39 %	-
10: Muligheden for at købe billet/kort til denne rejse?		369	75 %	18 %	6 %	1 %	-	2 %	-
11.1: Den tid du havde til at skifte til dette tog?		248	73 %	20 %	7 %	0 %	-	8 %	-
11.2: Adgangsforholdene til perronen, hvorfra du tog dette tog?		407	83 %	14 %	3 %	3 %	-	2 %	-
11.9: Venteforholdene på stationen?		409	62 %	28 %	10 %	5 %	-	2 %	-
11.3: Den information, du fik over højtalerne?		271	60 %	27 %	13 %	12 %	⬆	8 %	-
11.4: Den information, du fik via elektroniske skærme og afgangstavler?		348	69 %	16 %	15 %	8 %	-	10 %	⬆
11.5: Den information, du fik via faste skilte og køreplaner?		292	66 %	25 %	9 %	8 %	-	11 %	⬆
11.6: Rengøringen og vedligeholdelsen?		387	53 %	33 %	14 %	-6 %	-	4 %	-
11.7: Toiletterne på stationen? (fungerer de, er de rene osv.)		164	27 %	29 %	44 %	0 %	-	8 %	-
11.8: Trygheden?		384	70 %	24 %	6 %	-3 %	-	3 %	-
I DETTE TOG - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
12.1: Togpersonalets service og hjælpsomhed? (før og under rejsen)		226	65 %	25 %	10 %	22 %	⬆	9 %	⬆
12.2: Muligheden for at få en siddeplads?		419	90 %	8 %	2 %	-2 %	-	3 %	-
12.3: Toiletterne? (fungerer de, er de rene osv.)		193	45 %	33 %	22 %	-5 %	-	6 %	-
12.4: Den indvendige rengøring og vedligeholdelse?		411	66 %	25 %	9 %	-3 %	-	2 %	-
12.5: Den udvendige rengøring og vedligeholdelse?		319	52 %	35 %	13 %	-12 %	⬇	-4 %	-
12.6: Klimaet ombord? (temperatur, luftfugtighed, træk osv.)		417	76 %	19 %	5 %	7 %	-	6 %	⬆
12.7: Togets generelle standard? (herunder pladsforhold, interiørets standard mv.)		413	76 %	20 %	4 %	1 %	-	5 %	-
12.8: Trygheden?		401	85 %	13 %	2 %	3 %	-	4 %	-
12.9: Den information, du har fået undervejs på din rejse med dette tog?		318	74 %	18 %	8 %	5 %	-	-2 %	-
12.10: Togets rettidighed/overholdelsen af køreplanen på denne rejse?		397	80 %	12 %	8 %	8 %	⬆	7 %	⬆
12.11: Rejsetiden for rejsen på dette tog?		409	81 %	13 %	6 %	8 %	⬆	6 %	⬆
12.12: Togselskabets service på denne rejse?		243	68 %	19 %	13 %	20 %	⬆	10 %	⬆
GENERELT - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
14.1: Togenes overholdelse af køreplanen på denne strækning?		380	53 %	28 %	19 %	6 %	-	1 %	-
14.2: Antallet af togaftage på denne strækning?		379	40 %	32 %	28 %	3 %	-	5 %	-
14.3: At rejse med dette togselskab generelt?		399	58 %	31 %	10 %	5 %	-	6 %	-
14.4: Forbindelserne til/fra andre kollektive transportmidler på denne strækning?		300	47 %	32 %	21 %	-1 %	-	-1 %	-
14.5: Muligheden for at få svar på spørgsmål og information fra togselskabet?		281	45 %	31 %	23 %	13 %	⬆	7 %	-
HVIS DER ER FORSINKELSER – HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
18D: Den information, du har modtaget om forsinkelsen?		39	44 %	33 %	23 %	13 %	-	11 %	-

DSB Regional Odense-Svendborg

SOMMER 2018						ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN SOMMER 2017		ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN VINTER 2017/18	
	Samlet stikprøve 990	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller	% utilfreds/ meget utilfreds	%-point ændring	signifikant ændring	%-point ændring	signifikant ændring
13: Hvor tilfreds er du med din rejse med dette tog alt i alt?		978	78 %	19 %	3 %	2 %	-	-0 %	-
17: HHvor tilfreds er du med den værdi, du får for det, du har betalt for din samlede rejse?		925	41 %	31 %	28 %	1 %	-	5 %	-
PÅ STATIONEN - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
2A: Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din cykel?		112	60 %	24 %	16 %	7 %	-	-4 %	-
2C: Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din knallert/MC eller bil?		13	92 %	8 %	-	18 %	-	39 %	↑
10: Muligheden for at købe billet/kort til denne rejse?		817	75 %	18 %	7 %	-1 %	-	-4 %	-
11.1: Den tid du havde til at skifte til dette tog?		570	76 %	16 %	8 %	-2 %	-	9 %	↑
11.2: Adgangsforholdene til perronen, hvorfra du tog dette tog?		957	81 %	16 %	2 %	-7 %	↓	2 %	-
11.9: Venteforholdene på stationen?		937	59 %	29 %	12 %	-5 %	-	-2 %	-
11.3: Den information, du fik over højtalerne?		556	58 %	26 %	16 %	-1 %	-	-13 %	↓
11.4: Den information, du fik via elektroniske skærme og afgangstavler?		866	80 %	15 %	4 %	3 %	-	6 %	↑
11.5: Den information, du fik via faste skilte og køreplaner?		634	68 %	24 %	8 %	1 %	-	7 %	-
11.6: Rengøringen og vedligeholdelsen?		923	53 %	33 %	14 %	-4 %	-	8 %	↑
11.7: Toiletterne på stationen? (fungerer de, er de rene osv.)		415	22 %	28 %	50 %	4 %	-	1 %	-
11.8: Trygheden?		915	72 %	23 %	5 %	-3 %	-	2 %	-
I DETTE TOG - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
12.1: Togpersonalets service og hjælpsomhed? (før og under rejsen)		485	61 %	28 %	11 %	10 %	↑	12 %	↑
12.2: Muligheden for at få en siddeplads?		981	78 %	16 %	6 %	-5 %	↓	-1 %	-
12.3: Toiletterne? (fungerer de, er de rene osv.)		418	34 %	36 %	30 %	4 %	-	-3 %	-
12.4: Den indvendige rengøring og vedligeholdelse?		966	59 %	29 %	12 %	-1 %	-	8 %	↑
12.5: Den udvendige rengøring og vedligeholdelse?		809	50 %	30 %	20 %	-4 %	-	5 %	-
12.6: Klimaet ombord? (temperatur, luftfugtighed, træk osv.)		985	68 %	23 %	9 %	1 %	-	3 %	-
12.7: Togets generelle standard? (herunder pladsforhold, interiørets standard mv.)		966	65 %	28 %	7 %	-1 %	-	8 %	↑
12.8: Trygheden?		948	83 %	15 %	2 %	-0 %	-	3 %	-
12.9: Den information, du har fået undervejs på din rejse med dette tog?		745	73 %	21 %	6 %	-0 %	-	-7 %	↓
12.10: Togets rettidighed/overholdelsen af køreplanen på denne rejse?		935	76 %	16 %	9 %	-0 %	-	-9 %	↓
12.11: Rejsetiden for rejsen på dette tog?		948	75 %	18 %	7 %	-1 %	-	-1 %	-
12.12: Togselskabets service på denne rejse?		566	60 %	26 %	13 %	6 %	-	-6 %	-
GENERELT - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
14.1: Togenes overholdelse af køreplanen på denne strækning?		880	44 %	33 %	23 %	-7 %	↓	-10 %	↓
14.2: Antallet af togaftage på denne strækning?		899	52 %	31 %	16 %	0 %	-	-6 %	↓
14.3: At rejse med dette togselskab generelt?		916	56 %	29 %	15 %	3 %	-	2 %	-
14.4: Forbindelserne til/fra andre kollektive transportmidler på denne strækning?		750	58 %	27 %	15 %	13 %	↑	5 %	-
14.5: Muligheden for at få svar på spørgsmål og information fra togselskabet?		626	40 %	35 %	25 %	6 %	-	3 %	-
HVIS DER ER FORSINKELSER – HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
18D: Den information, du har modtaget om forsinkelsen?		80	29 %	44 %	27 %	-22 %	↓	-19 %	↓

DSB Regional Fredericia-Struer

SOMMER 2018						ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN SOMMER 2017		ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN VINTER 2017/18	
	Samlet stikprøve 223	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller	% utilfreds/ meget utilfreds	%-point ændring	signifikant ændring	%-point ændring	signifikant ændring
13: Hvor tilfreds er du med din rejse med dette tog alt i alt?		228	80 %	18 %	2 %	-9 %	↓	5 %	-
17: Hvor tilfreds er du med den værdi, du får for det, du har betalt for din samlede rejse?		219	57 %	28 %	15 %	0 %	-	12 %	↑
PÅ STATIONEN - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
2A: Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din cykel?		32	73 %	21 %	6 %	2 %	-	27 %	↑
2C: Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din knallert/MC eller bil?		11	58 %	22 %	19 %	-28 %	-	-29 %	-
10: Muligheden for at købe billet/kort til denne rejse?		194	83 %	11 %	6 %	10 %	↑	4 %	-
11.1: Den tid du havde til at skifte til dette tog?		144	81 %	9 %	10 %	11 %	↑	20 %	↑
11.2: Adgangsforholdene til perronen, hvorfra du tog dette tog?		228	84 %	14 %	1 %	5 %	-	12 %	↑
11.9: Venteforholdene på stationen?		218	71 %	19 %	10 %	17 %	↑	10 %	↑
11.3: Den information, du fik over højtalerne?		150	61 %	31 %	8 %	9 %	-	3 %	-
11.4: Den information, du fik via elektroniske skærme og afgangstavler?		205	82 %	13 %	6 %	18 %	↑	16 %	↑
11.5: Den information, du fik via faste skilte og køreplaner?		163	84 %	12 %	3 %	18 %	↑	14 %	↑
11.6: Rengøringen og vedligeholdelsen?		217	60 %	30 %	10 %	-5 %	-	6 %	-
11.7: Toiletterne på stationen? (fungerer de, er de rene osv.)		77	42 %	31 %	27 %	19 %	↑	13 %	↑
11.8: Trygheden?		213	79 %	21 %	0 %	-3 %	-	4 %	-
I DETTE TOG - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
12.1: Togpersonalets service og hjælpsomhed? (før og under rejsen)		142	81 %	18 %	1 %	10 %	↑	18 %	↑
12.2: Muligheden for at få en siddeplads?		229	93 %	4 %	3 %	1 %	-	4 %	-
12.3: Toiletterne? (fungerer de, er de rene osv.)		100	41 %	39 %	20 %	-20 %	↓	-5 %	-
12.4: Den indvendige rengøring og vedligeholdelse?		230	61 %	26 %	12 %	-18 %	↓	-2 %	-
12.5: Den udvendige rengøring og vedligeholdelse?		183	51 %	36 %	13 %	-22 %	↓	-4 %	-
12.6: Klimaet ombord? (temperatur, luftfugtighed, træk osv.)		228	67 %	24 %	8 %	-13 %	↓	-5 %	-
12.7: Togets generelle standard? (herunder pladsforhold, interiørets standard mv.)		228	62 %	28 %	11 %	-20 %	↓	-4 %	-
12.8: Trygheden?		223	80 %	18 %	1 %	-9 %	↓	-6 %	-
12.9: Den information, du har fået undervejs på din rejse med dette tog?		177	75 %	22 %	3 %	-2 %	-	-3 %	-
12.10: Togets rettidighed/overholdelsen af køreplanen på denne rejse?		221	90 %	8 %	3 %	4 %	-	10 %	↑
12.11: Rejsetiden for rejsen på dette tog?		225	84 %	14 %	2 %	3 %	-	4 %	-
12.12: Togselskabets service på denne rejse?		147	69 %	22 %	9 %	-8 %	-	6 %	-
GENERELT - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
14.1: Togenes overholdelse af køreplanen på denne strækning?		206	73 %	22 %	5 %	10 %	↑	15 %	↑
14.2: Antallet af togaftage på denne strækning?		200	57 %	28 %	15 %	6 %	-	13 %	↑
14.3: At rejse med dette togselskab generelt?		219	70 %	22 %	9 %	-2 %	-	10 %	↑
14.4: Forbindelserne til/fra andre kollektive transportmidler på denne strækning?		169	58 %	31 %	11 %	-8 %	-	9 %	-
14.5: Muligheden for at få svar på spørgsmål og information fra togselskabet?		156	48 %	30 %	22 %	-14 %	↓	8 %	-
HVIS DER ER FORSINKELSER – HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
18D: Den information, du har modtaget om forsinkelsen?		16	18 %	25 %	57 %	-20 %	-	-35 %	↓



6.3 DSB S-tog strækninger

DSB S-tog Charlottenlund-Klampenborg

SOMMER 2018						ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN SOMMER 2017		ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN VINTER 2017/18	
	Samlet stikprøve 50	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller	% utilfreds/ meget utilfreds	%-point ændring	signifikant ændring	%-point ændring	signifikant ændring
13: Hvor tilfreds er du med din rejse med dette tog alt i alt?		50	81 %	14 %	5 %	10 %	-	-6 %	-
17: Hvor tilfreds er du med den værdi, du får for det, du har betalt for din samlede rejse?		48	69 %	19 %	12 %	12 %	-	11 %	-
PÅ STATIONEN - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
2A: Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din cykel?		5	52 %	20 %	28 %	-28 %	-	-12 %	-
2C: Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din knallert/MC eller bil?		3	63 %	37 %	-	-10 %	-	31 %	-
10: Muligheden for at købe billet/kort til denne rejse?		38	87 %	7 %	6 %	26 %	↑	8 %	-
11.1: Den tid du havde til at skifte til dette tog?		33	77 %	17 %	6 %	8 %	-	-6 %	-
11.2: Adgangsforholdene til perronen, hvorfra du tog dette tog?		48	89 %	5 %	6 %	12 %	-	9 %	-
11.9: Venteforholdene på stationen?		48	59 %	26 %	15 %	4 %	-	-8 %	-
11.3: Den information, du fik over højtalerne?		22	45 %	28 %	28 %	-8 %	-	-18 %	-
11.4: Den information, du fik via elektroniske skærme og afgangstavler?		44	74 %	11 %	15 %	10 %	-	7 %	-
11.5: Den information, du fik via faste skilte og køreplaner?		28	64 %	20 %	16 %	12 %	-	-3 %	-
11.6: Rengøringen og vedligeholdelsen?		50	65 %	26 %	9 %	9 %	-	2 %	-
11.7: Toiletterne på stationen? (fungerer de, er de rene osv.)		10	34 %	-	66 %	16 %	-	-1 %	-
11.8: Trygheden?		43	84 %	13 %	3 %	-2 %	-	-1 %	-
I DETTE TOG - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
12.1: Togpersonalets service og hjælpsomhed? (før og under rejsen)		14	70 %	30 %	-	9 %	-	-5 %	-
12.2: Muligheden for at få en siddeplads?		50	95 %	1 %	4 %	7 %	-	-2 %	-
12.3: Toiletterne? (fungerer de, er de rene osv.)		-	-	-	-	-	-	-	-
12.4: Den indvendige rengøring og vedligeholdelse?		46	64 %	28 %	8 %	6 %	-	-5 %	-
12.5: Den udvendige rengøring og vedligeholdelse?		37	56 %	37 %	8 %	2 %	-	-4 %	-
12.6: Klimaet ombord? (temperatur, luftfugtighed, træk osv.)		47	83 %	13 %	4 %	10 %	-	2 %	-
12.7: Togets generelle standard? (herunder pladsforhold, interiørets standard mv.)		49	64 %	27 %	9 %	-5 %	-	-17 %	↓
12.8: Trygheden?		47	86 %	11 %	4 %	3 %	-	-2 %	-
12.9: Den information, du har fået undervejs på din rejse med dette tog?		31	98 %	2 %	-	28 %	↑	15 %	↑
12.10: Togets rettidighed/overholdelsen af køreplanen på denne rejse?		49	84 %	10 %	6 %	8 %	-	-4 %	-
12.11: Rejsetiden for rejsen på dette tog?		49	93 %	6 %	1 %	15 %	↑	3 %	-
12.12: Togselskabets service på denne rejse?		20	69 %	22 %	10 %	1 %	-	-7 %	-
GENERELT - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
14.1: Togenes overholdelse af køreplanen på denne strækning?		43	61 %	26 %	13 %	11 %	-	-11 %	-
14.2: Antallet af togaftage på denne strækning?		45	73 %	20 %	7 %	2 %	-	-3 %	-
14.3: At rejse med dette togselskab generelt?		46	81 %	15 %	4 %	20 %	↑	8 %	-
14.4: Forbindelserne til/fra andre kollektive transportmidler på denne strækning?		41	82 %	15 %	2 %	13 %	-	12 %	-
14.5: Muligheden for at få svar på spørgsmål og information fra togselskabet?		29	43 %	18 %	39 %	15 %	-	4 %	-
HVIS DER ER FORSINKELSER – HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
18D: Den information, du har modtaget om forsinkelsen?		3	23 %	18 %	59 %	-8 %	-	-2 %	-

DSB S-tog Hillerød-Bernstorffsvej

SOMMER 2018						ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN SOMMER 2017		ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN VINTER 2017/18	
	Samlet stikprøve 471	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller	% utilfreds/ meget utilfreds	%-point ændring	signifikant ændring	%-point ændring	signifikant ændring
13:	Hvor tilfreds er du med din rejse med dette tog alt i alt?	462	83 %	13 %	4 %	4 %	-	-1 %	-
17:	Hvor tilfreds er du med den værdi, du får for det, du har betalt for din samlede rejse?	437	54 %	31 %	15 %	4 %	-	-5 %	-
PÅ STATIONEN - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
2A:	Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din cykel?	108	65 %	20 %	15 %	-6 %	-	-4 %	-
2C:	Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din knallert/MC eller bil?	24	76 %	9 %	15 %	19 %	-	-0 %	-
10:	Muligheden for at købe billet/kort til denne rejse?	336	82 %	12 %	6 %	12 %	↑	-0 %	-
11.1:	Den tid du havde til at skifte til dette tog?	263	84 %	11 %	5 %	6 %	-	4 %	-
11.2:	Adgangsforholdene til perronen, hvorfra du tog dette tog?	455	82 %	15 %	3 %	4 %	-	5 %	-
11.9:	Venteforholdene på stationen?	453	66 %	21 %	12 %	9 %	↑	12 %	↑
11.3:	Den information, du fik over højtalerne?	203	57 %	27 %	16 %	-2 %	-	2 %	-
11.4:	Den information, du fik via elektroniske skærme og afgangstavler?	412	71 %	16 %	14 %	0 %	-	-2 %	-
11.5:	Den information, du fik via faste skilte og køreplaner?	278	65 %	23 %	12 %	4 %	-	2 %	-
11.6:	Rengøringen og vedligeholdelsen?	436	57 %	30 %	13 %	7 %	-	3 %	-
11.7:	Toiletterne på stationen? (fungerer de, er de rene osv.)	108	15 %	10 %	75 %	-10 %	-	-5 %	-
11.8:	Trygheden?	429	83 %	13 %	4 %	4 %	-	2 %	-
I DETTE TOG - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
12.1:	Togpersonalets service og hjælpsomhed? (før og under rejsen)	140	71 %	21 %	7 %	0 %	-	-8 %	-
12.2:	Muligheden for at få en siddeplads?	454	83 %	11 %	6 %	5 %	-	3 %	-
12.3:	Toiletterne? (fungerer de, er de rene osv.)	-	-	-	-	-	-	-	-
12.4:	Den indvendige rengøring og vedligeholdelse?	434	56 %	34 %	10 %	2 %	-	-1 %	-
12.5:	Den udvendige rengøring og vedligeholdelse?	374	51 %	30 %	19 %	-3 %	-	-2 %	-
12.6:	Klimaet ombord? (temperatur, luftfugtighed, træk osv.)	450	63 %	27 %	10 %	-5 %	-	-12 %	↓
12.7:	Togets generelle standard? (herunder pladsforhold, interiørets standard mv.)	451	67 %	24 %	9 %	3 %	-	-4 %	-
12.8:	Trygheden?	438	85 %	13 %	2 %	3 %	-	0 %	-
12.9:	Den information, du har fået undervejs på din rejse med dette tog?	267	78 %	17 %	5 %	4 %	-	-4 %	-
12.10:	Togets rettidighed/overholdelsen af køreplanen på denne rejse?	430	84 %	8 %	8 %	8 %	↑	2 %	-
12.11:	Rejsetiden for rejsen på dette tog?	448	80 %	12 %	8 %	1 %	-	-1 %	-
12.12:	Togselskabets service på denne rejse?	185	70 %	21 %	9 %	-0 %	-	-0 %	-
GENERELT - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
14.1:	Togenes overholdelse af køreplanen på denne strækning?	426	59 %	27 %	14 %	9 %	↑	-0 %	-
14.2:	Antallet af togaftage på denne strækning?	444	80 %	15 %	5 %	12 %	↑	2 %	-
14.3:	At rejse med dette togselskab generelt?	447	70 %	23 %	7 %	11 %	↑	-1 %	-
14.4:	Forbindelserne til/fra andre kollektive transportmidler på denne strækning?	383	71 %	21 %	8 %	2 %	-	-4 %	-
14.5:	Muligheden for at få svar på spørgsmål og information fra togselskabet?	265	37 %	35 %	28 %	-0 %	-	-4 %	-
HVIS DER ER FORSINKELSER – HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
18D:	Den information, du har modtaget om forsinkelsen?	38	30 %	52 %	18 %	-7 %	-	1 %	-

DSB S-tog Farum-Emdrup

SOMMER 2018						ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN SOMMER 2017		ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN VINTER 2017/18	
	Samlet stikprøve 280	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller	% utilfreds/ meget utilfreds	%-point ændring	signifikant ændring	%-point ændring	signifikant ændring
13: Hvor tilfreds er du med din rejse med dette tog alt i alt?		271	80 %	18 %	3 %	2 %	-	-8 %	↓
17: Hvor tilfreds er du med den værdi, du får for det, du har betalt for din samlede rejse?		260	52 %	33 %	15 %	2 %	-	-16 %	↓
PÅ STATIONEN - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
2A: Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din cykel?		52	77 %	13 %	10 %	-1 %	-	-3 %	-
2C: Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din knallert/MC eller bil?		15	52 %	4 %	44 %	14 %	-	-6 %	-
10: Muligheden for at købe billet/kort til denne rejse?		195	77 %	19 %	4 %	0 %	-	-7 %	-
11.1: Den tid du havde til at skifte til dette tog?		149	81 %	14 %	5 %	-0 %	-	-5 %	-
11.2: Adgangsforholdene til perronen, hvorfra du tog dette tog?		270	75 %	18 %	7 %	-2 %	-	-12 %	↓
11.9: Venteforholdene på stationen?		270	64 %	28 %	8 %	6 %	-	-4 %	-
11.3: Den information, du fik over højtalerne?		121	63 %	25 %	12 %	10 %	-	-9 %	-
11.4: Den information, du fik via elektroniske skærme og afgangstavler?		257	75 %	16 %	9 %	2 %	-	2 %	-
11.5: Den information, du fik via faste skilte og køreplaner?		165	60 %	32 %	8 %	2 %	-	-11 %	↓
11.6: Rengøringen og vedligeholdelsen?		259	59 %	28 %	13 %	8 %	-	-6 %	-
11.7: Toiletterne på stationen? (fungerer de, er de rene osv.)		40	15 %	17 %	68 %	-4 %	-	-27 %	↓
11.8: Trygheden?		255	76 %	20 %	4 %	1 %	-	-4 %	-
I DETTE TOG - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
12.1: Togpersonalets service og hjælpsomhed? (før og under rejsen)		73	74 %	20 %	6 %	16 %	-	-3 %	-
12.2: Muligheden for at få en siddeplads?		269	81 %	13 %	6 %	2 %	-	-7 %	↓
12.3: Toiletterne? (fungerer de, er de rene osv.)		-	-	-	-	-	-	-	-
12.4: Den indvendige rengøring og vedligeholdelse?		256	57 %	30 %	13 %	5 %	-	-11 %	↓
12.5: Den udvendige rengøring og vedligeholdelse?		226	49 %	31 %	19 %	-1 %	-	-14 %	↓
12.6: Klimaet ombord? (temperatur, luftfugtighed, træk osv.)		266	56 %	26 %	18 %	-11 %	↓	-24 %	↓
12.7: Togets generelle standard? (herunder pladsforhold, interiørets standard mv.)		268	63 %	26 %	11 %	-3 %	-	-12 %	↓
12.8: Trygheden?		255	81 %	15 %	4 %	1 %	-	-8 %	↓
12.9: Den information, du har fået undervejs på din rejse med dette tog?		169	77 %	18 %	5 %	3 %	-	-7 %	-
12.10: Togets rettidighed/overholdelsen af køreplanen på denne rejse?		262	85 %	8 %	7 %	7 %	-	-3 %	-
12.11: Rejsetiden for rejsen på dette tog?		265	84 %	11 %	5 %	7 %	-	-2 %	-
12.12: Togselskabets service på denne rejse?		100	73 %	17 %	10 %	9 %	-	-10 %	-
GENERELT - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
14.1: Togenes overholdelse af køreplanen på denne strækning?		249	70 %	22 %	8 %	7 %	-	-5 %	-
14.2: Antallet af togaftage på denne strækning?		261	69 %	22 %	9 %	0 %	-	-11 %	↓
14.3: At rejse med dette togselskab generelt?		266	67 %	26 %	6 %	-0 %	-	-14 %	↓
14.4: Forbindelserne til/fra andre kollektive transportmidler på denne strækning?		224	66 %	21 %	13 %	-5 %	-	-13 %	↓
14.5: Muligheden for at få svar på spørgsmål og information fra togselskabet?		143	39 %	35 %	26 %	-1 %	-	-22 %	↓
HVIS DER ER FORSINKELSER – HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
18D: Den information, du har modtaget om forsinkelsen?		17	37 %	22 %	41 %	-0 %	-	-23 %	-

DSB S-tog Frederikssund-Langgade ekskl. Flintholm

SOMMER 2018						ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN SOMMER 2017		ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN VINTER 2017/18	
	Samlet stikprøve 471	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller	% utilfreds/ meget utilfreds	%-point ændring	signifikant ændring	%-point ændring	signifikant ændring
13: Hvor tilfreds er du med din rejse med dette tog alt i alt?		459	80 %	14 %	6 %	2 %	-	-8 %	↓
17: Hvor tilfreds er du med den værdi, du får for det, du har betalt for din samlede rejse?		445	58 %	25 %	17 %	6 %	↑	-5 %	-
PÅ STATIONEN - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
2A: Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din cykel?		88	72 %	16 %	12 %	4 %	-	5 %	-
2C: Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din knallert/MC eller bil?		22	74 %	10 %	17 %	8 %	-	-8 %	-
10: Muligheden for at købe billet/kort til denne rejse?		356	75 %	16 %	9 %	-2 %	-	-7 %	↓
11.1: Den tid du havde til at skifte til dette tog?		308	82 %	14 %	4 %	3 %	-	1 %	-
11.2: Adgangsforholdene til perronen, hvorfra du tog dette tog?		443	75 %	19 %	6 %	-1 %	-	-4 %	-
11.9: Venteforholdene på stationen?		445	57 %	29 %	14 %	0 %	-	-4 %	-
11.3: Den information, du fik over højtalerne?		220	63 %	24 %	13 %	5 %	-	-10 %	↓
11.4: Den information, du fik via elektroniske skærme og afgangstavler?		389	74 %	15 %	11 %	1 %	-	-11 %	↓
11.5: Den information, du fik via faste skilte og køreplaner?		314	62 %	24 %	14 %	4 %	-	-14 %	↓
11.6: Rengøringen og vedligeholdelsen?		434	52 %	30 %	18 %	5 %	-	0 %	-
11.7: Toiletterne på stationen? (fungerer de, er de rene osv.)		94	15 %	8 %	77 %	-4 %	-	-28 %	↓
11.8: Trygheden?		424	77 %	19 %	4 %	3 %	-	1 %	-
I DETTE TOG - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
12.1: Togpersonalets service og hjælpsomhed? (før og under rejsen)		157	75 %	19 %	6 %	6 %	-	0 %	-
12.2: Muligheden for at få en siddeplads?		450	77 %	16 %	7 %	-2 %	-	-5 %	-
12.3: Toiletterne? (fungerer de, er de rene osv.)		-	-	-	-	-	-	-	-
12.4: Den indvendige rengøring og vedligeholdelse?		429	62 %	28 %	10 %	7 %	↑	7 %	↑
12.5: Den udvendige rengøring og vedligeholdelse?		384	54 %	33 %	14 %	3 %	-	1 %	-
12.6: Klimaet ombord? (temperatur, luftfugtighed, træk osv.)		447	64 %	26 %	10 %	-8 %	↓	-9 %	↓
12.7: Togets generelle standard? (herunder pladsforhold, interiørets standard mv.)		442	68 %	26 %	6 %	1 %	-	-4 %	-
12.8: Trygheden?		437	84 %	14 %	2 %	3 %	-	2 %	-
12.9: Den information, du har fået undervejs på din rejse med dette tog?		259	76 %	18 %	6 %	1 %	-	-5 %	-
12.10: Togets rettidighed/overholdelsen af køreplanen på denne rejse?		411	84 %	9 %	7 %	5 %	-	-3 %	-
12.11: Rejsetiden for rejsen på dette tog?		449	81 %	11 %	8 %	1 %	-	-6 %	↓
12.12: Togselskabets service på denne rejse?		212	72 %	18 %	11 %	7 %	-	-5 %	-
GENERELT - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
14.1: Togenes overholdelse af køreplanen på denne strækning?		433	68 %	23 %	9 %	4 %	-	-7 %	↓
14.2: Antallet af togaftage på denne strækning?		442	68 %	20 %	12 %	3 %	-	-0 %	-
14.3: At rejse med dette togselskab generelt?		446	72 %	23 %	5 %	2 %	-	-3 %	-
14.4: Forbindelserne til/fra andre kollektive transportmidler på denne strækning?		403	70 %	19 %	11 %	-3 %	-	-6 %	↓
14.5: Muligheden for at få svar på spørgsmål og information fra togselskabet?		280	45 %	33 %	23 %	10 %	↑	-9 %	↓
HVIS DER ER FORSINKELSER – HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
18D: Den information, du har modtaget om forsinkelsen?		31	53 %	24 %	22 %	12 %	-	-34 %	↓

DSB S-tog Høje Taastrup-Hvidovre

SOMMER 2018						ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN SOMMER 2017		ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN VINTER 2017/18	
	Samlet stikprøve 327	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller	% utilfreds/ meget utilfreds	%-point ændring	signifikant ændring	%-point ændring	signifikant ændring
13:	Hvor tilfreds er du med din rejse med dette tog alt i alt?	319	78 %	18 %	4 %	-2 %	-	-3 %	-
17:	Hvor tilfreds er du med den værdi, du får for det, du har betalt for din samlede rejse?	310	50 %	32 %	18 %	-6 %	-	-6 %	-
PÅ STATIONEN - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
2A:	Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din cykel?	51	61 %	19 %	20 %	-3 %	-	3 %	-
2C:	Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din knallert/MC eller bil?	13	37 %	31 %	32 %	-36 %	-	-29 %	-
10:	Muligheden for at købe billet/kort til denne rejse?	235	80 %	17 %	4 %	-3 %	-	-2 %	-
11.1:	Den tid du havde til at skifte til dette tog?	219	80 %	12 %	8 %	0 %	-	-2 %	-
11.2:	Adgangsforholdene til perronen, hvorfra du tog dette tog?	318	76 %	16 %	8 %	2 %	-	-2 %	-
11.9:	Venteforholdene på stationen?	318	59 %	29 %	12 %	-1 %	-	0 %	-
11.3:	Den information, du fik over højtalerne?	169	59 %	25 %	15 %	-5 %	-	-4 %	-
11.4:	Den information, du fik via elektroniske skærme og afgangstavler?	302	77 %	12 %	11 %	8 %	↑	1 %	-
11.5:	Den information, du fik via faste skilte og køreplaner?	202	65 %	26 %	9 %	7 %	-	3 %	-
11.6:	Rengøringen og vedligeholdelsen?	312	46 %	36 %	18 %	-5 %	-	-9 %	↓
11.7:	Toiletterne på stationen? (fungerer de, er de rene osv.)	72	5 %	10 %	85 %	-13 %	↓	-9 %	-
11.8:	Trygheden?	312	67 %	27 %	7 %	-6 %	-	-6 %	-
I DETTE TOG - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
12.1:	Togpersonalets service og hjælpsomhed? (før og under rejsen)	113	72 %	22 %	6 %	-0 %	-	-1 %	-
12.2:	Muligheden for at få en siddeplads?	317	76 %	15 %	9 %	1 %	-	-6 %	-
12.3:	Toiletterne? (fungerer de, er de rene osv.)	-	-	-	-	-	-	-	-
12.4:	Den indvendige rengøring og vedligeholdelse?	309	51 %	34 %	15 %	-8 %	↓	-5 %	-
12.5:	Den udvendige rengøring og vedligeholdelse?	259	48 %	35 %	17 %	-7 %	-	-5 %	-
12.6:	Klimaet ombord? (temperatur, luftfugtighed, træk osv.)	309	60 %	28 %	13 %	-9 %	↓	-10 %	↓
12.7:	Togets generelle standard? (herunder pladsforhold, interiørets standard mv.)	310	61 %	28 %	11 %	-7 %	-	-3 %	-
12.8:	Trygheden?	310	76 %	20 %	4 %	-6 %	-	-2 %	-
12.9:	Den information, du har fået undervejs på din rejse med dette tog?	192	72 %	23 %	4 %	-3 %	-	-4 %	-
12.10:	Togets rettidighed/overholdelsen af køreplanen på denne rejse?	300	77 %	13 %	10 %	-1 %	-	-7 %	↓
12.11:	Rejsetiden for rejsen på dette tog?	315	82 %	14 %	4 %	1 %	-	-3 %	-
12.12:	Togselskabets service på denne rejse?	139	66 %	25 %	9 %	-5 %	-	-7 %	-
GENERELT - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
14.1:	Togenes overholdelse af køreplanen på denne strækning?	297	65 %	23 %	12 %	5 %	-	5 %	-
14.2:	Antallet af togaftage på denne strækning?	304	75 %	18 %	7 %	4 %	-	0 %	-
14.3:	At rejse med dette togselskab generelt?	314	69 %	23 %	9 %	3 %	-	-1 %	-
14.4:	Forbindelserne til/fra andre kollektive transportmidler på denne strækning?	267	71 %	21 %	8 %	-3 %	-	-8 %	↓
14.5:	Muligheden for at få svar på spørgsmål og information fra togselskabet?	173	35 %	36 %	29 %	-12 %	↓	-8 %	-
HVIS DER ER FORSINKELSER – HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
18D:	Den information, du har modtaget om forsinkelsen?	19	34 %	42 %	23 %	-20 %	-	-16 %	-

DSB S-tog Køge-Sydhavn

SOMMER 2018						ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN SOMMER 2017		ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN VINTER 2017/18	
	Samlet stikprøve 564	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller	% utilfreds/ meget utilfreds	%-point ændring	signifikant ændring	%-point ændring	signifikant ændring
13:	Hvor tilfreds er du med din rejse med dette tog alt i alt?	548	77 %	17 %	6 %	1 %	-	-7 %	↓
17:	Hvor tilfreds er du med den værdi, du får for det, du har betalt for din samlede rejse?	530	52 %	28 %	20 %	0 %	-	-8 %	↓
PÅ STATIONEN - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
2A:	Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din cykel?	83	68 %	15 %	17 %	9 %	-	1 %	-
2C:	Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din knallert/MC eller bil?	27	68 %	14 %	19 %	1 %	-	24 %	-
10:	Muligheden for at købe billet/kort til denne rejse?	426	75 %	14 %	11 %	1 %	-	-6 %	-
11.1:	Den tid du havde til at skifte til dette tog?	361	75 %	17 %	8 %	-3 %	-	-10 %	↓
11.2:	Adgangsforholdene til perronen, hvorfra du tog dette tog?	530	72 %	21 %	8 %	-2 %	-	-6 %	↓
11.9:	Venteforholdene på stationen?	531	60 %	28 %	12 %	-1 %	-	-2 %	-
11.3:	Den information, du fik over højtalerne?	273	53 %	26 %	22 %	-4 %	-	-14 %	↓
11.4:	Den information, du fik via elektroniske skærme og afgangstavler?	504	69 %	16 %	15 %	-4 %	-	-9 %	↓
11.5:	Den information, du fik via faste skilte og køreplaner?	337	59 %	23 %	18 %	3 %	-	-12 %	↓
11.6:	Rengøringen og vedligeholdelsen?	529	46 %	33 %	22 %	-3 %	-	-7 %	↓
11.7:	Toiletterne på stationen? (fungerer de, er de rene osv.)	120	12 %	13 %	75 %	-10 %	↓	-16 %	↓
11.8:	Trygheden?	510	66 %	24 %	10 %	1 %	-	-1 %	-
I DETTE TOG - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
12.1:	Togpersonalets service og hjælpsomhed? (før og under rejsen)	185	69 %	20 %	11 %	2 %	-	-1 %	-
12.2:	Muligheden for at få en siddeplads?	545	78 %	11 %	10 %	-4 %	-	-6 %	↓
12.3:	Toiletterne? (fungerer de, er de rene osv.)	-	-	-	-	-	-	-	-
12.4:	Den indvendige rengøring og vedligeholdelse?	532	50 %	33 %	16 %	-5 %	-	-9 %	↓
12.5:	Den udvendige rengøring og vedligeholdelse?	484	48 %	32 %	20 %	-5 %	-	-3 %	-
12.6:	Klimaet ombord? (temperatur, luftfugtighed, træk osv.)	540	58 %	27 %	14 %	-11 %	↓	-13 %	↓
12.7:	Togets generelle standard? (herunder pladsforhold, interiørets standard mv.)	538	61 %	29 %	10 %	-6 %	↓	-10 %	↓
12.8:	Trygheden?	519	76 %	18 %	6 %	1 %	-	-5 %	↓
12.9:	Den information, du har fået undervejs på din rejse med dette tog?	339	73 %	17 %	11 %	-1 %	-	-10 %	↓
12.10:	Togets rettidighed/overholdelsen af køreplanen på denne rejse?	511	82 %	8 %	10 %	4 %	-	-6 %	↓
12.11:	Rejsetiden for rejsen på dette tog?	533	81 %	12 %	7 %	5 %	-	-3 %	-
12.12:	Togselskabets service på denne rejse?	223	64 %	20 %	15 %	2 %	-	-10 %	↓
GENERELT - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
14.1:	Togenes overholdelse af køreplanen på denne strækning?	511	62 %	24 %	14 %	5 %	-	-6 %	-
14.2:	Antallet af togaftage på denne strækning?	528	74 %	17 %	9 %	2 %	-	-5 %	-
14.3:	At rejse med dette togselskab generelt?	531	71 %	20 %	9 %	8 %	↑	-7 %	↓
14.4:	Forbindelserne til/fra andre kollektive transportmidler på denne strækning?	470	70 %	19 %	11 %	-3 %	-	-6 %	↓
14.5:	Muligheden for at få svar på spørgsmål og information fra togselskabet?	314	40 %	30 %	30 %	1 %	-	-14 %	↓
HVIS DER ER FORSINKELSER – HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
18D:	Den information, du har modtaget om forsinkelsen?	45	34 %	33 %	33 %	-3 %	-	-19 %	-

DSB S-tog Vigerslev Allé-Ryparken

SOMMER 2018						ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN SOMMER 2017		ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN VINTER 2017/18	
	Samlet stikprøve 353	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller	% utilfreds/ meget utilfreds	%-point ændring	signifikant ændring	%-point ændring	signifikant ændring
13:	Hvor tilfreds er du med din rejse med dette tog alt i alt?	345	84 %	12 %	3 %	2 %	-	-1 %	-
17:	Hvor tilfreds er du med den værdi, du får for det, du har betalt for din samlede rejse?	330	60 %	26 %	14 %	8 %	↑	5 %	-
PÅ STATIONEN - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
2A:	Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din cykel?	25	47 %	30 %	22 %	-9 %	-	-27 %	↓
2C:	Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din knallert/MC eller bil?	-	-	-	-	-	-	-	-
10:	Muligheden for at købe billet/kort til denne rejse?	265	85 %	10 %	6 %	13 %	↑	4 %	-
11.1:	Den tid du havde til at skifte til dette tog?	262	84 %	13 %	3 %	2 %	-	-2 %	-
11.2:	Adgangsforholdene til perronen, hvorfra du tog dette tog?	342	79 %	16 %	5 %	9 %	↑	2 %	-
11.9:	Venteforholdene på stationen?	337	69 %	23 %	7 %	9 %	↑	11 %	↑
11.3:	Den information, du fik over højtalerne?	130	57 %	32 %	12 %	-2 %	-	-10 %	-
11.4:	Den information, du fik via elektroniske skærme og afgangstavler?	305	74 %	15 %	11 %	-0 %	-	-7 %	↓
11.5:	Den information, du fik via faste skilte og køreplaner?	199	69 %	19 %	12 %	6 %	-	1 %	-
11.6:	Rengøringen og vedligeholdelsen?	329	54 %	34 %	12 %	3 %	-	-1 %	-
11.7:	Toiletterne på stationen? (fungerer de, er de rene osv.)	41	12 %	5 %	83 %	-14 %	-	-11 %	-
11.8:	Trygheden?	327	78 %	17 %	5 %	5 %	-	4 %	-
I DETTE TOG - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
12.1:	Togpersonalets service og hjælpsomhed? (før og under rejsen)	95	71 %	19 %	10 %	4 %	-	-2 %	-
12.2:	Muligheden for at få en siddeplads?	339	78 %	14 %	8 %	2 %	-	-3 %	-
12.3:	Toiletterne? (fungerer de, er de rene osv.)	-	-	-	-	-	-	-	-
12.4:	Den indvendige rengøring og vedligeholdelse?	326	59 %	33 %	8 %	2 %	-	-2 %	-
12.5:	Den udvendige rengøring og vedligeholdelse?	291	54 %	27 %	19 %	6 %	-	4 %	-
12.6:	Klimaet ombord? (temperatur, luftfugtighed, træk osv.)	340	64 %	25 %	11 %	-6 %	-	-11 %	↓
12.7:	Togets generelle standard? (herunder pladsforhold, interiørets standard mv.)	338	64 %	27 %	9 %	-4 %	-	-5 %	-
12.8:	Trygheden?	334	86 %	11 %	3 %	5 %	-	3 %	-
12.9:	Den information, du har fået undervejs på din rejse med dette tog?	210	84 %	13 %	3 %	11 %	↑	3 %	-
12.10:	Togets rettidighed/overholdelsen af køreplanen på denne rejse?	318	89 %	5 %	6 %	4 %	-	-1 %	-
12.11:	Rejsetiden for rejsen på dette tog?	335	88 %	8 %	4 %	5 %	-	-2 %	-
12.12:	Togselskabets service på denne rejse?	139	78 %	14 %	9 %	9 %	-	-4 %	-
GENERELT - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
14.1:	Togenes overholdelse af køreplanen på denne strækning?	311	79 %	15 %	6 %	5 %	-	-3 %	-
14.2:	Antallet af togaftage på denne strækning?	326	83 %	13 %	3 %	6 %	-	-1 %	-
14.3:	At rejse med dette togselskab generelt?	333	76 %	18 %	5 %	4 %	-	-3 %	-
14.4:	Forbindelserne til/fra andre kollektive transportmidler på denne strækning?	319	78 %	17 %	4 %	3 %	-	3 %	-
14.5:	Muligheden for at få svar på spørgsmål og information fra togselskabet?	181	44 %	28 %	27 %	1 %	-	-4 %	-
HVIS DER ER FORSINKELSER – HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
18D:	Den information, du har modtaget om forsinkelsen?	7	16 %	57 %	27 %	-34 %	↓	-17 %	-

DSB S-tog Valby-Hellerup

SOMMER 2018						ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN SOMMER 2017		ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN VINTER 2017/18	
	Samlet stikprøve 1.556	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller	% utilfreds/ meget utilfreds	%-point ændring	signifikant ændring	%-point ændring	signifikant ændring
13:	Hvor tilfreds er du med din rejse med dette tog alt i alt?	1.530	81 %	15 %	4 %	5 %	↑	0 %	-
17:	Hvor tilfreds er du med den værdi, du får for det, du har betalt for din samlede rejse?	1.452	56 %	27 %	17 %	5 %	↑	2 %	-
PÅ STATIONEN - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
2A:	Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din cykel?	135	49 %	18 %	32 %	-3 %	-	14 %	↑
2C:	Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din knallert/MC eller bil?	10	47 %	28 %	25 %	4 %	-	-14 %	-
10:	Muligheden for at købe billet/kort til denne rejse?	1.167	80 %	14 %	6 %	5 %	↑	2 %	-
11.1:	Den tid du havde til at skifte til dette tog?	1.045	80 %	14 %	6 %	5 %	↑	2 %	-
11.2:	Adgangsforholdene til perronen, hvorfra du tog dette tog?	1.510	72 %	19 %	9 %	2 %	-	-1 %	-
11.9:	Venteforholdene på stationen?	1.515	58 %	29 %	13 %	2 %	-	-0 %	-
11.3:	Den information, du fik over højtalerne?	820	56 %	29 %	15 %	-1 %	-	-5 %	-
11.4:	Den information, du fik via elektroniske skærme og afgangstavler?	1.436	73 %	15 %	12 %	1 %	-	-3 %	-
11.5:	Den information, du fik via faste skilte og køreplaner?	924	66 %	23 %	11 %	8 %	↑	1 %	-
11.6:	Rengøringen og vedligeholdelsen?	1.464	48 %	35 %	17 %	1 %	-	-2 %	-
11.7:	Toiletterne på stationen? (fungerer de, er de rene osv.)	255	28 %	15 %	57 %	-3 %	-	-6 %	-
11.8:	Trygheden?	1.453	75 %	21 %	5 %	2 %	-	-0 %	-
I DETTE TOG - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
12.1:	Togpersonalets service og hjælpsomhed? (før og under rejsen)	468	73 %	21 %	6 %	5 %	-	1 %	-
12.2:	Muligheden for at få en siddeplads?	1.511	80 %	14 %	7 %	2 %	-	-1 %	-
12.3:	Toiletterne? (fungerer de, er de rene osv.)	-	-	-	-	-	-	-	-
12.4:	Den indvendige rengøring og vedligeholdelse?	1.470	60 %	31 %	10 %	4 %	↑	1 %	-
12.5:	Den udvendige rengøring og vedligeholdelse?	1.237	53 %	34 %	13 %	0 %	-	-3 %	-
12.6:	Klimaet ombord? (temperatur, luftfugtighed, træk osv.)	1.506	64 %	24 %	12 %	-6 %	↓	-11 %	↓
12.7:	Togets generelle standard? (herunder pladsforhold, interiørets standard mv.)	1.502	65 %	27 %	8 %	1 %	-	-4 %	↓
12.8:	Trygheden?	1.468	84 %	14 %	2 %	5 %	↑	1 %	-
12.9:	Den information, du har fået undervejs på din rejse med dette tog?	930	78 %	16 %	6 %	3 %	-	-0 %	-
12.10:	Togets rettidighed/overholdelsen af køreplanen på denne rejse?	1.405	85 %	8 %	7 %	10 %	↑	2 %	-
12.11:	Rejsetiden for rejsen på dette tog?	1.492	81 %	13 %	6 %	4 %	↑	1 %	-
12.12:	Togselskabets service på denne rejse?	630	67 %	22 %	11 %	8 %	↑	3 %	-
GENERELT - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
14.1:	Togenes overholdelse af køreplanen på denne strækning?	1.387	68 %	23 %	10 %	9 %	↑	2 %	-
14.2:	Antallet af togaftage på denne strækning?	1.444	75 %	17 %	8 %	6 %	↑	-2 %	-
14.3:	At rejse med dette togselskab generelt?	1.488	72 %	20 %	7 %	5 %	↑	0 %	-
14.4:	Forbindelserne til/fra andre kollektive transportmidler på denne strækning?	1.274	74 %	19 %	7 %	2 %	-	-2 %	-
14.5:	Muligheden for at få svar på spørgsmål og information fra togselskabet?	856	43 %	33 %	24 %	5 %	-	2 %	-
HVIS DER ER FORSINKELSER – HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
18D:	Den information, du har modtaget om forsinkelsen?	110	39 %	28 %	33 %	-2 %	-	-9 %	-



6.4 Metro strækninger

Metro Christianshavn-Vanløse

SOMMER 2018						ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN SOMMER 2017		ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN VINTER 2017/18	
	Samlet stikprøve 1.550	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller	% utilfreds/ meget utilfreds	%-point ændring	signifikant ændring	%-point ændring	signifikant ændring
13: Hvor tilfreds er du med din rejse med dette tog alt i alt?		1.526	85 %	12 %	3 %	-4 %	↓	-5 %	↓
17: Hvor tilfreds er du med den værdi, du får for det, du har betalt for din samlede rejse?		1.460	65 %	23 %	12 %	-1 %	-	-6 %	↓
PÅ STATIONEN - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
2A: Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din cykel?		129	48 %	22 %	30 %	10 %	-	2 %	-
2C: Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din knallert/MC eller bil?		10	53 %	6 %	40 %	8 %	-	19 %	-
10: Muligheden for at købe billet/kort til denne rejse?		1.094	79 %	14 %	7 %	2 %	-	-5 %	↓
11.1: Den tid du havde til at skifte til dette tog?		1.141	88 %	10 %	2 %	-3 %	↓	-5 %	↓
11.2: Adgangsforholdene til perronen, hvorfra du tog dette tog?		1.512	81 %	14 %	5 %	-4 %	↓	-6 %	↓
11.9: Venteforholdene på stationen?		1.512	73 %	20 %	6 %	-5 %	↓	-8 %	↓
11.3: Den information, du fik over højtalerne?		783	74 %	19 %	7 %	-3 %	-	-9 %	↓
11.4: Den information, du fik via elektroniske skærme og afgangstavler?		1.356	84 %	11 %	5 %	-3 %	↓	-5 %	↓
11.5: Den information, du fik via faste skilte og køreplaner?		877	74 %	18 %	8 %	-4 %	-	-10 %	↓
11.6: Rengøringen og vedligeholdelsen?		1.462	67 %	25 %	8 %	-6 %	↓	-7 %	↓
11.7: Toiletterne på stationen? (fungerer de, er de rene osv.)		167	30 %	20 %	50 %	-4 %	-	-27 %	↓
11.8: Trygheden?		1.461	84 %	12 %	3 %	1 %	-	-2 %	-
I DETTE TOG - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
12.1: Togpersonalets service og hjælpsomhed? (før og under rejsen)		451	72 %	21 %	7 %	-3 %	-	-11 %	↓
12.2: Muligheden for at få en siddeplads?		1.452	56 %	25 %	19 %	-3 %	-	-7 %	↓
12.3: Toiletterne? (fungerer de, er de rene osv.)		-	-	-	-	-	-	-	-
12.4: Den indvendige rengøring og vedligeholdelse?		1.436	61 %	30 %	9 %	-6 %	↓	-6 %	↓
12.5: Den udvendige rengøring og vedligeholdelse?		1.135	69 %	24 %	7 %	-4 %	↓	-6 %	↓
12.6: Klimaet ombord? (temperatur, luftfugtighed, træk osv.)		1.490	50 %	24 %	26 %	-17 %	↓	-29 %	↓
12.7: Togets generelle standard? (herunder pladsforhold, interiørets standard mv.)		1.494	62 %	29 %	8 %	-9 %	↓	-14 %	↓
12.8: Trygheden?		1.481	85 %	12 %	3 %	2 %	-	-3 %	↓
12.9: Den information, du har fået undervejs på din rejse med dette tog?		1.031	83 %	14 %	4 %	-3 %	-	-7 %	↓
12.10: Togets rettidighed/overholdelsen af køreplanen på denne rejse?		1.297	89 %	7 %	4 %	-1 %	-	-5 %	↓
12.11: Rejsetiden for rejsen på dette tog?		1.488	91 %	6 %	3 %	-2 %	↓	-4 %	↓
12.12: Togselskabets service på denne rejse?		600	74 %	20 %	6 %	-4 %	-	-12 %	↓
GENERELT - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
14.1: Togenes overholdelse af køreplanen på denne strækning?		1.359	85 %	12 %	3 %	1 %	-	-2 %	-
14.2: Antallet af togaftage på denne strækning?		1.467	91 %	7 %	2 %	1 %	-	-1 %	-
14.3: At rejse med dette togselskab generelt?		1.491	85 %	12 %	3 %	-2 %	-	-5 %	↓
14.4: Forbindelserne til/fra andre kollektive transportmidler på denne strækning?		1.384	85 %	11 %	3 %	0 %	-	-4 %	↓
14.5: Muligheden for at få svar på spørgsmål og information fra togselskabet?		786	50 %	33 %	17 %	-0 %	-	-14 %	↓
HVIS DER ER FORSINKELSER – HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
18D: Den information, du har modtaget om forsinkelsen?		74	44 %	37 %	19 %	-15 %	-	-8 %	-

Metro Lufthavnen-Amagerbro

SOMMER 2018						ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN SOMMER 2017		ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN VINTER 2017/18	
	Samlet stikprøve 415	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller	% utilfreds/ meget utilfreds	%-point ændring	signifikant ændring	%-point ændring	signifikant ændring
13: Hvor tilfreds er du med din rejse med dette tog alt i alt?		409	87 %	9 %	4 %	-3 %	-	-3 %	-
17: Hvor tilfreds er du med den værdi, du får for det, du har betalt for din samlede rejse?		391	62 %	26 %	11 %	-5 %	-	-10 %	↓
PÅ STATIONEN - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
2A: Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din cykel?		37	37 %	46 %	17 %	-13 %	-	-37 %	↓
2C: Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din knallert/MC eller bil?		3	67 %	-	33 %	45 %	-	43 %	-
10: Muligheden for at købe billet/kort til denne rejse?		295	82 %	9 %	8 %	3 %	-	-0 %	-
11.1: Den tid du havde til at skifte til dette tog?		308	90 %	8 %	2 %	3 %	-	2 %	-
11.2: Adgangsforholdene til perronen, hvorfra du tog dette tog?		405	88 %	10 %	2 %	-1 %	-	2 %	-
11.9: Venteforholdene på stationen?		404	76 %	18 %	6 %	-1 %	-	-3 %	-
11.3: Den information, du fik over højtalerne?		218	76 %	21 %	4 %	1 %	-	-8 %	↓
11.4: Den information, du fik via elektroniske skærme og afgangstavler?		369	88 %	10 %	2 %	0 %	-	1 %	-
11.5: Den information, du fik via faste skilte og køreplaner?		244	81 %	13 %	6 %	2 %	-	-3 %	-
11.6: Rengøringen og vedligeholdelsen?		402	76 %	19 %	5 %	1 %	-	1 %	-
11.7: Toiletterne på stationen? (fungerer de, er de rene osv.)		47	34 %	18 %	48 %	7 %	-	-32 %	↓
11.8: Trygheden?		387	90 %	9 %	1 %	4 %	-	3 %	-
I DETTE TOG - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
12.1: Togpersonalets service og hjælpsomhed? (før og under rejsen)		130	70 %	22 %	8 %	-7 %	-	-12 %	↓
12.2: Muligheden for at få en siddeplads?		400	56 %	23 %	21 %	-0 %	-	-9 %	↓
12.3: Toiletterne? (fungerer de, er de rene osv.)		-	-	-	-	-	-	-	-
12.4: Den indvendige rengøring og vedligeholdelse?		392	66 %	27 %	7 %	-0 %	-	0 %	-
12.5: Den udvendige rengøring og vedligeholdelse?		328	75 %	22 %	3 %	-0 %	-	3 %	-
12.6: Klimaet ombord? (temperatur, luftfugtighed, træk osv.)		405	51 %	23 %	26 %	-14 %	↓	-20 %	↓
12.7: Togets generelle standard? (herunder pladsforhold, interiørets standard mv.)		404	64 %	28 %	8 %	-8 %	↓	-4 %	-
12.8: Trygheden?		388	88 %	11 %	2 %	3 %	-	2 %	-
12.9: Den information, du har fået undervejs på din rejse med dette tog?		285	83 %	16 %	2 %	-1 %	-	-7 %	↓
12.10: Togets rettidighed/overholdelsen af køreplanen på denne rejse?		350	90 %	7 %	3 %	-1 %	-	-2 %	-
12.11: Rejsetiden for rejsen på dette tog?		403	93 %	5 %	2 %	-3 %	↓	0 %	-
12.12: Togselskabets service på denne rejse?		173	78 %	18 %	4 %	-3 %	-	-5 %	-
GENERELT - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
14.1: Togenes overholdelse af køreplanen på denne strækning?		365	85 %	11 %	4 %	-1 %	-	-2 %	-
14.2: Antallet af togaftage på denne strækning?		385	85 %	11 %	4 %	-2 %	-	-5 %	↓
14.3: At rejse med dette togselskab generelt?		397	86 %	11 %	4 %	-3 %	-	-2 %	-
14.4: Forbindelserne til/fra andre kollektive transportmidler på denne strækning?		361	84 %	13 %	3 %	-1 %	-	-5 %	↓
14.5: Muligheden for at få svar på spørgsmål og information fra togselskabet?		233	52 %	33 %	15 %	1 %	-	-12 %	↓
HVIS DER ER FORSINKELSER – HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
18D: Den information, du har modtaget om forsinkelsen?		21	74 %	14 %	12 %	41 %	↑	53 %	↑

Metro Vestamager-Islands Brygge

SOMMER 2018						ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN SOMMER 2017		ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN VINTER 2017/18	
	Samlet stikprøve 436	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller	% utilfreds/ meget utilfreds	%-point ændring	signifikant ændring	%-point ændring	signifikant ændring
13:	Hvor tilfreds er du med din rejse med dette tog alt i alt?	423	88 %	11 %	1 %	-1 %	-	-3 %	-
17:	Hvor tilfreds er du med den værdi, du får for det, du har betalt for din samlede rejse?	412	68 %	22 %	10 %	1 %	-	3 %	-
PÅ STATIONEN - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
2A:	Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din cykel?	39	59 %	19 %	21 %	7 %	-	-7 %	-
2C:	Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din knallert/MC eller bil?	7	40 %	24 %	36 %	-25 %	-	40 %	↑
10:	Muligheden for at købe billet/kort til denne rejse?	320	77 %	14 %	9 %	-2 %	-	-3 %	-
11.1:	Den tid du havde til at skifte til dette tog?	300	89 %	10 %	1 %	3 %	-	1 %	-
11.2:	Adgangsforholdene til perronen, hvorfra du tog dette tog?	427	89 %	9 %	2 %	3 %	-	3 %	-
11.9:	Venteforholdene på stationen?	427	77 %	20 %	4 %	1 %	-	3 %	-
11.3:	Den information, du fik over højtalerne?	226	75 %	20 %	5 %	1 %	-	-4 %	-
11.4:	Den information, du fik via elektroniske skærme og afgangstavler?	396	86 %	12 %	2 %	1 %	-	-1 %	-
11.5:	Den information, du fik via faste skilte og køreplaner?	252	79 %	15 %	6 %	1 %	-	-1 %	-
11.6:	Rengøringen og vedligeholdelsen?	414	71 %	23 %	5 %	-5 %	-	-0 %	-
11.7:	Toiletterne på stationen? (fungerer de, er de rene osv.)	48	19 %	19 %	62 %	-26 %	↓	-33 %	↓
11.8:	Trygheden?	404	88 %	10 %	1 %	5 %	↑	2 %	-
I DETTE TOG - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
12.1:	Togpersonalets service og hjælpsomhed? (før og under rejsen)	148	72 %	22 %	6 %	-3 %	-	-6 %	-
12.2:	Muligheden for at få en siddeplads?	412	63 %	23 %	13 %	-8 %	↓	-1 %	-
12.3:	Toiletterne? (fungerer de, er de rene osv.)	-	-	-	-	-	-	-	-
12.4:	Den indvendige rengøring og vedligeholdelse?	403	62 %	29 %	9 %	-6 %	-	1 %	-
12.5:	Den udvendige rengøring og vedligeholdelse?	353	71 %	25 %	4 %	-5 %	-	2 %	-
12.6:	Klimaet ombord? (temperatur, luftfugtighed, træk osv.)	424	52 %	26 %	23 %	-18 %	↓	-23 %	↓
12.7:	Togets generelle standard? (herunder pladsforhold, interiørets standard mv.)	425	67 %	26 %	7 %	-9 %	↓	-5 %	-
12.8:	Trygheden?	419	85 %	13 %	1 %	1 %	-	-1 %	-
12.9:	Den information, du har fået undervejs på din rejse med dette tog?	298	83 %	14 %	3 %	-1 %	-	-2 %	-
12.10:	Togets rettidighed/overholdelsen af køreplanen på denne rejse?	364	88 %	10 %	2 %	0 %	-	-1 %	-
12.11:	Rejsetiden for rejsen på dette tog?	421	91 %	8 %	1 %	-0 %	-	-2 %	-
12.12:	Togselskabets service på denne rejse?	201	76 %	22 %	3 %	-1 %	-	-6 %	-
GENERELT - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
14.1:	Togenes overholdelse af køreplanen på denne strækning?	387	86 %	11 %	3 %	3 %	-	1 %	-
14.2:	Antallet af togaftage på denne strækning?	414	90 %	8 %	1 %	3 %	-	2 %	-
14.3:	At rejse med dette togselskab generelt?	420	86 %	12 %	3 %	-1 %	-	-3 %	-
14.4:	Forbindelserne til/fra andre kollektive transportmidler på denne strækning?	376	88 %	9 %	4 %	3 %	-	4 %	-
14.5:	Muligheden for at få svar på spørgsmål og information fra togselskabet?	216	55 %	25 %	19 %	-1 %	-	2 %	-
HVIS DER ER FORSINKELSER – HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
18D:	Den information, du har modtaget om forsinkelsen?	18	63 %	22 %	14 %	48 %	↑	-3 %	-

6.5 Nordjyske Jernbaner (NJBA) strækninger

NJBA Skørping-Frederikshavn

SOMMER 2018						ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN SOMMER 2017		ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN VINTER 2017/18	
	Samlet stikprøve 155	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller	% utilfreds/ meget utilfreds	%-point ændring	signifikant ændring	%-point ændring	signifikant ændring
13:	Hvor tilfreds er du med din rejse med dette tog alt i alt?	153	89 %	8 %	3 %	-	-	6 %	-
17:	Hvor tilfreds er du med den værdi, du får for det, du har betalt for din samlede rejse?	141	67 %	21 %	11 %	-	-	5 %	-
PÅ STATIONEN - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
2A:	Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din cykel?	18	80 %	7 %	13 %	-	-	16 %	-
2C:	Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din knallert/MC eller bil?	-	-	-	-	-	-	-	-
10:	Muligheden for at købe billet/kort til denne rejse?	121	74 %	17 %	9 %	-	-	-4 %	-
11.1:	Den tid du havde til at skifte til dette tog?	97	86 %	7 %	7 %	-	-	9 %	-
11.2:	Adgangsforholdene til perronen, hvorfra du tog dette tog?	150	87 %	10 %	3 %	-	-	6 %	-
11.9:	Venteforholdene på stationen?	144	63 %	23 %	14 %	-	-	9 %	-
11.3:	Den information, du fik over højtalerne?	105	57 %	23 %	20 %	-	-	1 %	-
11.4:	Den information, du fik via elektroniske skærme og afgangstavler?	135	75 %	13 %	12 %	-	-	2 %	-
11.5:	Den information, du fik via faste skilte og køreplaner?	120	66 %	23 %	11 %	-	-	0 %	-
11.6:	Rengøringen og vedligeholdelsen?	147	60 %	29 %	11 %	-	-	-6 %	-
11.7:	Toiletterne på stationen? (fungerer de, er de rene osv.)	65	41 %	14 %	45 %	-	-	2 %	-
11.8:	Trygheden?	140	74 %	19 %	7 %	-	-	0 %	-
I DETTE TOG - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
12.1:	Togpersonalets service og hjælpsomhed? (før og under rejsen)	106	82 %	10 %	8 %	-	-	6 %	-
12.2:	Muligheden for at få en siddeplads?	154	87 %	7 %	6 %	-	-	3 %	-
12.3:	Toiletterne? (fungerer de, er de rene osv.)	84	71 %	25 %	4 %	-	-	-7 %	-
12.4:	Den indvendige rengøring og vedligeholdelse?	153	83 %	15 %	2 %	-	-	5 %	-
12.5:	Den udvendige rengøring og vedligeholdelse?	127	84 %	14 %	2 %	-	-	7 %	-
12.6:	Klimaet ombord? (temperatur, luftfugtighed, træk osv.)	155	78 %	14 %	8 %	-	-	6 %	-
12.7:	Togets generelle standard? (herunder pladsforhold, interiørets standard mv.)	152	85 %	12 %	3 %	-	-	8 %	↑
12.8:	Trygheden?	149	87 %	11 %	2 %	-	-	2 %	-
12.9:	Den information, du har fået undervejs på din rejse med dette tog?	125	75 %	17 %	8 %	-	-	-7 %	-
12.10:	Togets rettidighed/overholdelsen af køreplanen på denne rejse?	148	88 %	6 %	7 %	-	-	1 %	-
12.11:	Rejsetiden for rejsen på dette tog?	152	80 %	15 %	6 %	-	-	4 %	-
12.12:	Togselskabets service på denne rejse?	114	74 %	17 %	9 %	-	-	10 %	-
GENERELT - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
14.1:	Togenes overholdelse af køreplanen på denne strækning?	133	83 %	11 %	6 %	-	-	3 %	-
14.2:	Antallet af togaftage på denne strækning?	136	64 %	28 %	8 %	-	-	-9 %	-
14.3:	At rejse med dette togselskab generelt?	138	76 %	18 %	6 %	-	-	1 %	-
14.4:	Forbindelserne til/fra andre kollektive transportmidler på denne strækning?	105	77 %	14 %	9 %	-	-	11 %	-
14.5:	Muligheden for at få svar på spørgsmål og information fra togselskabet?	96	54 %	30 %	16 %	-	-	5 %	-
HVIS DER ER FORSINKELSER – HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
18D:	Den information, du har modtaget om forsinkelsen?	6	35 %	48 %	17 %	-	-	6 %	-

NJBA Hirtshalsbanen

SOMMER 2018						ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN SOMMER 2017		ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN VINTER 2017/18	
	Samlet stikprøve 117	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller	% utilfreds/ meget utilfreds	%-point ændring	signifikant ændring	%-point ændring	signifikant ændring
13: Hvor tilfreds er du med din rejse med dette tog alt i alt?		114	90 %	7 %	2 %	-5 %	-	7 %	-
17: Hvor tilfreds er du med den værdi, du får for det, du har betalt for din samlede rejse?		106	63 %	35 %	2 %	-14 %	↓	-12 %	↓
PÅ STATIONEN - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
2A: Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din cykel?		16	54 %	46 %	-	-12 %	-	-15 %	-
2C: Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din knallert/MC eller bil?		-	-	-	-	-	-	-	-
10: Muligheden for at købe billet/kort til denne rejse?		92	74 %	18 %	8 %	15 %	↑	18 %	↑
11.1: Den tid du havde til at skifte til dette tog?		78	81 %	13 %	6 %	-3 %	-	21 %	↑
11.2: Adgangsforholdene til perronen, hvorfra du tog dette tog?		107	77 %	16 %	7 %	-10 %	-	3 %	-
11.9: Venteforholdene på stationen?		110	60 %	24 %	16 %	-3 %	-	6 %	-
11.3: Den information, du fik over højtalerne?		69	56 %	17 %	26 %	4 %	-	-3 %	-
11.4: Den information, du fik via elektroniske skærme og afgangstavler?		100	64 %	24 %	11 %	-7 %	-	3 %	-
11.5: Den information, du fik via faste skilte og køreplaner?		96	73 %	16 %	11 %	4 %	-	4 %	-
11.6: Rengøringen og vedligeholdelsen?		115	67 %	22 %	11 %	-6 %	-	1 %	-
11.7: Toiletterne på stationen? (fungerer de, er de rene osv.)		49	33 %	28 %	38 %	-2 %	-	10 %	-
11.8: Trygheden?		110	73 %	23 %	4 %	-7 %	-	1 %	-
I DETTE TOG - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
12.1: Togpersonalets service og hjælpsomhed? (før og under rejsen)		88	81 %	6 %	13 %	2 %	-	15 %	↑
12.2: Muligheden for at få en siddeplads?		117	88 %	12 %	-	-6 %	-	-2 %	-
12.3: Toiletterne? (fungerer de, er de rene osv.)		77	60 %	19 %	21 %	-17 %	↓	-10 %	-
12.4: Den indvendige rengøring og vedligeholdelse?		115	71 %	25 %	4 %	-17 %	↓	-2 %	-
12.5: Den udvendige rengøring og vedligeholdelse?		100	78 %	17 %	6 %	-8 %	-	1 %	-
12.6: Klimaet ombord? (temperatur, luftfugtighed, træk osv.)		117	63 %	32 %	5 %	-22 %	↓	-22 %	↓
12.7: Togets generelle standard? (herunder pladsforhold, interiørets standard mv.)		113	80 %	19 %	0 %	-6 %	-	-6 %	-
12.8: Trygheden?		112	80 %	20 %	-	-10 %	↓	-5 %	-
12.9: Den information, du har fået undervejs på din rejse med dette tog?		106	75 %	21 %	4 %	-11 %	↓	-11 %	↓
12.10: Togets rettidighed/overholdelsen af køreplanen på denne rejse?		115	73 %	25 %	2 %	-14 %	↓	-13 %	↓
12.11: Rejsetiden for rejsen på dette tog?		117	85 %	15 %	0 %	-9 %	↓	-4 %	-
12.12: Togselskabets service på denne rejse?		96	74 %	15 %	12 %	-9 %	-	-1 %	-
GENERELT - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
14.1: Togenes overholdelse af køreplanen på denne strækning?		111	76 %	20 %	3 %	-5 %	-	-5 %	-
14.2: Antallet af togaftage på denne strækning?		114	70 %	25 %	5 %	-2 %	-	8 %	-
14.3: At rejse med dette togselskab generelt?		112	84 %	14 %	3 %	-9 %	↓	3 %	-
14.4: Forbindelserne til/fra andre kollektive transportmidler på denne strækning?		101	82 %	16 %	2 %	1 %	-	-1 %	-
14.5: Muligheden for at få svar på spørgsmål og information fra togselskabet?		75	53 %	38 %	9 %	-12 %	-	1 %	-
HVIS DER ER FORSINKELSER – HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
18D: Den information, du har modtaget om forsinkelsen?		5	-	72 %	28 %	-75 %	↓	-3 %	-

NJBA Skagensbanen

SOMMER 2018						ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN SOMMER 2017		ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN VINTER 2017/18	
	Samlet stikprøve 148	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller	% utilfreds/ meget utilfreds	%-point ændring	signifikant ændring	%-point ændring	signifikant ændring
13:	Hvor tilfreds er du med din rejse med dette tog alt i alt?	145	84 %	15 %	1 %	-0 %	-	-2 %	-
17:	Hvor tilfreds er du med den værdi, du får for det, du har betalt for din samlede rejse?	134	71 %	22 %	7 %	-1 %	-	-7 %	-
PÅ STATIONEN - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
2A:	Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din cykel?	19	79 %	21 %	-	10 %	-	-1 %	-
2C:	Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din knallert/MC eller bil?	2	100 %	-	-	22 %	-	100 %	↑
10:	Muligheden for at købe billet/kort til denne rejse?	110	74 %	17 %	9 %	5 %	-	6 %	-
11.1:	Den tid du havde til at skifte til dette tog?	90	79 %	17 %	3 %	-4 %	-	2 %	-
11.2:	Adgangsforholdene til perronen, hvorfra du tog dette tog?	143	83 %	16 %	1 %	-5 %	-	-5 %	-
11.9:	Venteforholdene på stationen?	138	51 %	28 %	20 %	-22 %	↓	-4 %	-
11.3:	Den information, du fik over højtalerne?	95	52 %	16 %	32 %	2 %	-	-5 %	-
11.4:	Den information, du fik via elektroniske skærme og afgangstavler?	130	67 %	19 %	14 %	-4 %	-	-4 %	-
11.5:	Den information, du fik via faste skilte og køreplaner?	117	70 %	19 %	11 %	6 %	-	1 %	-
11.6:	Rengøringen og vedligeholdelsen?	144	73 %	19 %	7 %	-6 %	-	-0 %	-
11.7:	Toiletterne på stationen? (fungerer de, er de rene osv.)	59	35 %	25 %	41 %	-0 %	-	11 %	-
11.8:	Trygheden?	135	78 %	16 %	5 %	-4 %	-	-4 %	-
I DETTE TOG - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
12.1:	Togpersonalets service og hjælpsomhed? (før og under rejsen)	109	84 %	13 %	2 %	6 %	-	8 %	-
12.2:	Muligheden for at få en siddeplads?	148	88 %	9 %	3 %	2 %	-	5 %	-
12.3:	Toiletterne? (fungerer de, er de rene osv.)	87	72 %	22 %	5 %	1 %	-	-3 %	-
12.4:	Den indvendige rengøring og vedligeholdelse?	147	74 %	18 %	8 %	-12 %	↓	-3 %	-
12.5:	Den udvendige rengøring og vedligeholdelse?	130	77 %	21 %	2 %	-6 %	-	-3 %	-
12.6:	Klimaet ombord? (temperatur, luftfugtighed, træk osv.)	145	75 %	17 %	8 %	0 %	-	6 %	-
12.7:	Togets generelle standard? (herunder pladsforhold, interiørets standard mv.)	145	80 %	17 %	3 %	-2 %	-	2 %	-
12.8:	Trygheden?	143	84 %	16 %	0 %	-5 %	-	-2 %	-
12.9:	Den information, du har fået undervejs på din rejse med dette tog?	133	76 %	20 %	4 %	-6 %	-	-9 %	-
12.10:	Togets rettidighed/overholdelsen af køreplanen på denne rejse?	144	82 %	12 %	6 %	3 %	-	1 %	-
12.11:	Rejsetiden for rejsen på dette tog?	145	83 %	14 %	2 %	1 %	-	-1 %	-
12.12:	Togselskabets service på denne rejse?	110	81 %	16 %	3 %	9 %	-	5 %	-
GENERELT - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
14.1:	Togenes overholdelse af køreplanen på denne strækning?	131	72 %	20 %	9 %	-2 %	-	-6 %	-
14.2:	Antallet af togaftage på denne strækning?	126	72 %	19 %	10 %	8 %	-	3 %	-
14.3:	At rejse med dette togselskab generelt?	135	78 %	20 %	2 %	-4 %	-	-4 %	-
14.4:	Forbindelserne til/fra andre kollektive transportmidler på denne strækning?	102	74 %	23 %	2 %	7 %	-	5 %	-
14.5:	Muligheden for at få svar på spørgsmål og information fra togselskabet?	101	61 %	26 %	13 %	3 %	-	1 %	-
HVIS DER ER FORSINKELSER – HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
18D:	Den information, du har modtaget om forsinkelsen?	12	32 %	26 %	43 %	14 %	-	-35 %	-

6.6 Lokaltog

Østbanen

SOMMER 2018						ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN SOMMER 2017		ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN VINTER 2017/18	
	Samlet stikprøve 194	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller	% utilfreds/ meget utilfreds	%-point ændring	signifikant ændring	%-point ændring	signifikant ændring
13: Hvor tilfreds er du med din rejse med dette tog alt i alt?		186	83 %	15 %	2 %	-2 %	-	0 %	-
17: Hvor tilfreds er du med den værdi, du får for det, du har betalt for din samlede rejse?		176	54 %	31 %	15 %	1 %	-	-2 %	-
PÅ STATIONEN - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
2A: Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din cykel?		11	61 %	19 %	19 %	31 %	-	-18 %	-
2C: Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din knallert/MC eller bil?		2	100 %	-	-	100 %	↑	20 %	-
10: Muligheden for at købe billet/kort til denne rejse?		151	68 %	17 %	15 %	8 %	-	11 %	↑
11.1: Den tid du havde til at skifte til dette tog?		153	56 %	30 %	14 %	-13 %	↓	-8 %	-
11.2: Adgangsforholdene til perronen, hvorfra du tog dette tog?		182	69 %	25 %	6 %	8 %	-	-1 %	-
11.9: Venteforholdene på stationen?		184	47 %	32 %	21 %	12 %	↑	9 %	-
11.3: Den information, du fik over højtalerne?		118	29 %	35 %	36 %	4 %	-	-13 %	↓
11.4: Den information, du fik via elektroniske skærme og afgangstavler?		169	55 %	25 %	20 %	3 %	-	1 %	-
11.5: Den information, du fik via faste skilte og køreplaner?		143	51 %	30 %	20 %	1 %	-	-7 %	-
11.6: Rengøringen og vedligeholdelsen?		182	55 %	30 %	15 %	3 %	-	3 %	-
11.7: Toiletterne på stationen? (fungerer de, er de rene osv.)		89	23 %	12 %	65 %	10 %	-	6 %	-
11.8: Trygheden?		172	61 %	30 %	9 %	-3 %	-	-7 %	-
I DETTE TOG - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
12.1: Togpersonalets service og hjælpsomhed? (før og under rejsen)		146	70 %	24 %	6 %	-3 %	-	-2 %	-
12.2: Muligheden for at få en siddeplads?		191	81 %	15 %	4 %	-5 %	-	-2 %	-
12.3: Toiletterne? (fungerer de, er de rene osv.)		47	14 %	17 %	69 %	14 %	↑	-10 %	-
12.4: Den indvendige rengøring og vedligeholdelse?		188	77 %	19 %	4 %	-5 %	-	1 %	-
12.5: Den udvendige rengøring og vedligeholdelse?		168	72 %	24 %	5 %	-1 %	-	8 %	-
12.6: Klimaet ombord? (temperatur, luftfugtighed, træk osv.)		188	69 %	21 %	11 %	3 %	-	2 %	-
12.7: Togets generelle standard? (herunder pladsforhold, interiørets standard mv.)		187	75 %	24 %	1 %	-7 %	-	1 %	-
12.8: Trygheden?		177	82 %	15 %	3 %	-3 %	-	-1 %	-
12.9: Den information, du har fået undervejs på din rejse med dette tog?		144	71 %	21 %	8 %	3 %	-	-4 %	-
12.10: Togets rettidighed/overholdelsen af køreplanen på denne rejse?		186	87 %	9 %	5 %	6 %	-	4 %	-
12.11: Rejsetiden for rejsen på dette tog?		181	80 %	14 %	6 %	-2 %	-	-2 %	-
12.12: Togselskabets service på denne rejse?		128	69 %	21 %	10 %	1 %	-	-5 %	-
GENERELT - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
14.1: Togenes overholdelse af køreplanen på denne strækning?		175	75 %	19 %	6 %	-1 %	-	0 %	-
14.2: Antallet af togaftage på denne strækning?		180	49 %	28 %	23 %	-2 %	-	-6 %	-
14.3: At rejse med dette togselskab generelt?		176	73 %	23 %	5 %	-6 %	-	-7 %	-
14.4: Forbindelserne til/fra andre kollektive transportmidler på denne strækning?		163	54 %	33 %	14 %	1 %	-	0 %	-
14.5: Muligheden for at få svar på spørgsmål og information fra togselskabet?		121	42 %	28 %	30 %	-8 %	-	-5 %	-
HVIS DER ER FORSINKELSER – HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
18D: Den information, du har modtaget om forsinkelsen?		11	34 %	41 %	25 %	1 %	-	6 %	-

Tølløsebanen

SOMMER 2018						ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN SOMMER 2017		ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN VINTER 2017/18	
	Samlet stikprøve 164	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller	% utilfreds/ meget utilfreds	%-point ændring	signifikant ændring	%-point ændring	signifikant ændring
13:	Hvor tilfreds er du med din rejse med dette tog alt i alt?	159	81 %	18 %	1 %	-3 %	-	-0 %	-
17:	HHvor tilfreds er du med den værdi, du får for det, du har betalt for din samlede rejse?	149	62 %	24 %	14 %	2 %	-	2 %	-
PÅ STATIONEN - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
2A	Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din cykel?	8	60 %	-	40 %	-6 %	-	11 %	-
2C	Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din knallert/MC eller bil?	1	100 %	-	-	-	-	-	-
10:	Muligheden for at købe billet/kort til denne rejse?	119	67 %	21 %	12 %	-0 %	-	13 %	-
11.1:	Den tid du havde til at skifte til dette tog?	118	72 %	23 %	6 %	-0 %	-	10 %	-
11.2:	Adgangsforholdene til perronen, hvorfra du tog dette tog?	151	81 %	15 %	5 %	3 %	-	6 %	-
11.9:	Venteforholdene på stationen?	157	48 %	32 %	20 %	6 %	-	8 %	-
11.3:	Den information, du fik over højtalerne?	110	32 %	30 %	39 %	-4 %	-	-2 %	-
11.4:	Den information, du fik via elektroniske skærme og afgangstavler?	150	63 %	23 %	14 %	-0 %	-	-1 %	-
11.5:	Den information, du fik via faste skilte og køreplaner?	131	57 %	29 %	14 %	-2 %	-	-1 %	-
11.6:	Rengøringen og vedligeholdelsen?	153	52 %	31 %	17 %	-8 %	-	1 %	-
11.7:	Toiletterne på stationen? (fungerer de, er de rene osv.)	82	17 %	18 %	65 %	-1 %	-	2 %	-
11.8:	Trygheden?	152	62 %	30 %	9 %	-10 %	-	9 %	-
I DETTE TOG - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
12.1:	Togpersonalets service og hjælpsomhed? (før og under rejsen)	119	63 %	26 %	11 %	2 %	-	2 %	-
12.2:	Muligheden for at få en siddeplads?	160	85 %	11 %	4 %	-8 %	↓	-5 %	-
12.3:	Toiletterne? (fungerer de, er de rene osv.)	99	47 %	34 %	19 %	-1 %	-	6 %	-
12.4:	Den indvendige rengøring og vedligeholdelse?	161	58 %	34 %	9 %	-14 %	↓	-7 %	-
12.5:	Den udvendige rengøring og vedligeholdelse?	139	55 %	34 %	11 %	-10 %	-	7 %	-
12.6:	Klimaet ombord? (temperatur, luftfugtighed, træk osv.)	159	59 %	23 %	18 %	-15 %	↓	-10 %	-
12.7:	Togets generelle standard? (herunder pladsforhold, interiørets standard mv.)	154	68 %	26 %	6 %	-9 %	-	-5 %	-
12.8:	Trygheden?	158	70 %	28 %	2 %	-9 %	-	-1 %	-
12.9:	Den information, du har fået undervejs på din rejse med dette tog?	137	70 %	25 %	5 %	-6 %	-	3 %	-
12.10:	Togets rettidighed/overholdelsen af køreplanen på denne rejse?	158	77 %	16 %	7 %	-1 %	-	7 %	-
12.11:	Rejsetiden for rejsen på dette tog?	159	77 %	17 %	6 %	0 %	-	1 %	-
12.12:	Togselskabets service på denne rejse?	121	65 %	27 %	8 %	-3 %	-	0 %	-
GENERELT - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
14.1:	Togenes overholdelse af køreplanen på denne strækning?	149	64 %	24 %	12 %	-3 %	-	4 %	-
14.2:	Antallet af togafgange på denne strækning?	152	50 %	31 %	19 %	-3 %	-	2 %	-
14.3:	At rejse med dette togselskab generelt?	150	72 %	21 %	7 %	-4 %	-	-1 %	-
14.4:	Forbindelserne til/fra andre kollektive transportmidler på denne strækning?	136	59 %	28 %	13 %	6 %	-	4 %	-
14.5:	Muligheden for at få svar på spørgsmål og information fra togselskabet?	111	50 %	32 %	18 %	-0 %	-	5 %	-
HVIS DER ER FORSINKELSER – HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
18D:	Den information, du har modtaget om forsinkelsen?	22	27 %	45 %	28 %	-27 %	-	-3 %	-

Odsherredbanen

SOMMER 2018						ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN SOMMER 2017		ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN VINTER 2017/18	
	Samlet stikprøve 123	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller	% utilfreds/ meget utilfreds	%-point ændring	signifikant ændring	%-point ændring	signifikant ændring
13: Hvor tilfreds er du med din rejse med dette tog alt i alt?		116	78 %	21 %	1 %	-2 %	-	7 %	-
17: Hvor tilfreds er du med den værdi, du får for det, du har betalt for din samlede rejse?		105	60 %	26 %	14 %	5 %	-	10 %	-
PÅ STATIONEN - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
2A: Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din cykel?		7	59 %	22 %	19 %	-24 %	-	59 %	↑
2C: Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din knallert/MC eller bil?		-	-	-	-	-	-	-	-
10: Muligheden for at købe billet/kort til denne rejse?		89	67 %	15 %	18 %	10 %	-	3 %	-
11.1: Den tid du havde til at skifte til dette tog?		82	71 %	14 %	16 %	-5 %	-	-5 %	-
11.2: Adgangsforholdene til perronen, hvorfra du tog dette tog?		117	76 %	16 %	8 %	-9 %	-	3 %	-
11.9: Venteforholdene på stationen?		116	47 %	30 %	23 %	-5 %	-	4 %	-
11.3: Den information, du fik over højtalerne?		69	30 %	44 %	27 %	-7 %	-	-2 %	-
11.4: Den information, du fik via elektroniske skærme og afgangstavler?		110	58 %	27 %	14 %	-8 %	-	-5 %	-
11.5: Den information, du fik via faste skilte og køreplaner?		95	57 %	29 %	14 %	-9 %	-	-1 %	-
11.6: Rengøringen og vedligeholdelsen?		110	51 %	31 %	18 %	-3 %	-	15 %	↑
11.7: Toiletterne på stationen? (fungerer de, er de rene osv.)		45	14 %	21 %	65 %	-8 %	-	3 %	-
11.8: Trygheden?		108	67 %	23 %	10 %	-1 %	-	8 %	-
I DETTE TOG - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
12.1: Togpersonalets service og hjælpsomhed? (før og under rejsen)		91	67 %	25 %	8 %	-1 %	-	13 %	-
12.2: Muligheden for at få en siddeplads?		119	79 %	12 %	8 %	-1 %	-	12 %	↑
12.3: Toiletterne? (fungerer de, er de rene osv.)		78	41 %	32 %	27 %	-9 %	-	12 %	-
12.4: Den indvendige rengøring og vedligeholdelse?		115	61 %	23 %	16 %	-6 %	-	13 %	↑
12.5: Den udvendige rengøring og vedligeholdelse?		101	58 %	25 %	17 %	-7 %	-	12 %	-
12.6: Klimaet ombord? (temperatur, luftfugtighed, træk osv.)		116	63 %	27 %	10 %	-4 %	-	7 %	-
12.7: Togets generelle standard? (herunder pladsforhold, interiørets standard mv.)		114	70 %	25 %	5 %	-10 %	-	15 %	↑
12.8: Trygheden?		114	79 %	20 %	1 %	-4 %	-	7 %	-
12.9: Den information, du har fået undervejs på din rejse med dette tog?		92	65 %	31 %	4 %	-13 %	↓	0 %	-
12.10: Togets rettidighed/overholdelsen af køreplanen på denne rejse?		117	73 %	17 %	10 %	-6 %	-	11 %	↑
12.11: Rejsetiden for rejsen på dette tog?		117	66 %	28 %	6 %	-5 %	-	1 %	-
12.12: Togselskabets service på denne rejse?		84	56 %	36 %	8 %	-13 %	-	6 %	-
GENERELT - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
14.1: Togenes overholdelse af køreplanen på denne strækning?		109	63 %	24 %	13 %	-9 %	-	6 %	-
14.2: Antallet af togaftage på denne strækning?		107	56 %	22 %	22 %	-1 %	-	-2 %	-
14.3: At rejse med dette togselskab generelt?		110	74 %	20 %	7 %	-4 %	-	8 %	-
14.4: Forbindelserne til/fra andre kollektive transportmidler på denne strækning?		95	53 %	30 %	18 %	-8 %	-	4 %	-
14.5: Muligheden for at få svar på spørgsmål og information fra togselskabet?		75	32 %	47 %	20 %	-23 %	↓	-12 %	-
HVIS DER ER FORSINKELSER – HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
18D: Den information, du har modtaget om forsinkelsen?		9	44 %	22 %	33 %	15 %	-	30 %	-

Lollandsbanen

SOMMER 2018						ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN SOMMER 2017		ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN VINTER 2017/18	
	Samlet stikprøve 125	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller	% utilfreds/ meget utilfreds	%-point ændring	signifikant ændring	%-point ændring	signifikant ændring
13:	Hvor tilfreds er du med din rejse med dette tog alt i alt?	121	86 %	13 %	1 %	-2 %	-	8 %	-
17:	Hvor tilfreds er du med den værdi, du får for det, du har betalt for din samlede rejse?	116	53 %	32 %	16 %	4 %	-	-4 %	-
PÅ STATIONEN - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
2A	Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din cykel?	12	57 %	29 %	13 %	-15 %	-	-13 %	-
2C	Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din knallert/MC eller bil?	-	-	-	-	-	-	-	-
10:	Muligheden for at købe billet/kort til denne rejse?	92	64 %	24 %	12 %	-0 %	-	-5 %	-
11.1:	Den tid du havde til at skifte til dette tog?	89	80 %	11 %	9 %	9 %	-	8 %	-
11.2:	Adgangsforholdene til perronen, hvorfra du tog dette tog?	120	80 %	16 %	5 %	1 %	-	-0 %	-
11.9:	Venteforholdene på stationen?	114	53 %	32 %	15 %	3 %	-	-4 %	-
11.3:	Den information, du fik over højtalerne?	68	34 %	23 %	43 %	0 %	-	-5 %	-
11.4:	Den information, du fik via elektroniske skærme og afgangstavler?	105	48 %	31 %	22 %	-14 %	↓	-15 %	↓
11.5:	Den information, du fik via faste skilte og køreplaner?	98	55 %	30 %	15 %	-1 %	-	-4 %	-
11.6:	Rengøringen og vedligeholdelsen?	115	49 %	29 %	23 %	8 %	-	-5 %	-
11.7:	Toiletterne på stationen? (fungerer de, er de rene osv.)	59	11 %	16 %	73 %	-5 %	-	1 %	-
11.8:	Trygheden?	114	70 %	21 %	9 %	2 %	-	8 %	-
I DETTE TOG - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
12.1:	Togpersonalets service og hjælpsomhed? (før og under rejsen)	88	52 %	37 %	11 %	-16 %	↓	-11 %	-
12.2:	Muligheden for at få en siddeplads?	125	92 %	7 %	1 %	4 %	-	13 %	↑
12.3:	Toiletterne? (fungerer de, er de rene osv.)	72	49 %	21 %	29 %	12 %	-	12 %	-
12.4:	Den indvendige rengøring og vedligeholdelse?	123	68 %	25 %	7 %	3 %	-	0 %	-
12.5:	Den udvendige rengøring og vedligeholdelse?	105	70 %	21 %	8 %	8 %	-	13 %	↑
12.6:	Klimaet ombord? (temperatur, luftfugtighed, træk osv.)	123	72 %	20 %	8 %	8 %	-	5 %	-
12.7:	Togets generelle standard? (herunder pladsforhold, interiørets standard mv.)	121	79 %	16 %	5 %	7 %	-	11 %	↑
12.8:	Trygheden?	122	84 %	15 %	1 %	7 %	-	11 %	↑
12.9:	Den information, du har fået undervejs på din rejse med dette tog?	91	62 %	24 %	14 %	-1 %	-	-7 %	-
12.10:	Togets rettidighed/overholdelsen af køreplanen på denne rejse?	122	88 %	11 %	1 %	-3 %	-	2 %	-
12.11:	Rejsetiden for rejsen på dette tog?	123	86 %	13 %	1 %	-2 %	-	7 %	-
12.12:	Togselskabets service på denne rejse?	83	66 %	28 %	6 %	2 %	-	-0 %	-
GENERELT - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
14.1:	Togenes overholdelse af køreplanen på denne strækning?	117	88 %	11 %	1 %	3 %	-	5 %	-
14.2:	Antallet af togaftage på denne strækning?	116	66 %	24 %	10 %	7 %	-	-4 %	-
14.3:	At rejse med dette togselskab generelt?	114	79 %	18 %	3 %	-1 %	-	3 %	-
14.4:	Forbindelserne til/fra andre kollektive transportmidler på denne strækning?	108	65 %	26 %	10 %	6 %	-	5 %	-
14.5:	Muligheden for at få svar på spørgsmål og information fra togselskabet?	86	51 %	33 %	16 %	10 %	-	2 %	-
HVIS DER ER FORSINKELSER – HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
18D:	Den information, du har modtaget om forsinkelsen?	3	40 %	40 %	20 %	-30 %	-	-28 %	-

Frederiksværkbanen

SOMMER 2018						ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN SOMMER 2017		ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN VINTER 2017/18	
	Samlet stikprøve 137	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller	% utilfreds/ meget utilfreds	%-point ændring	signifikant ændring	%-point ændring	signifikant ændring
13:	Hvor tilfreds er du med din rejse med dette tog alt i alt?	136	89 %	10 %	1 %	8 %	▲	3 %	-
17:	Hvor tilfreds er du med den værdi, du får for det, du har betalt for din samlede rejse?	124	64 %	23 %	12 %	5 %	-	-7 %	-
PÅ STATIONEN - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
2A:	Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din cykel?	23	70 %	19 %	11 %	1 %	-	-15 %	-
2C:	Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din knallert/MC eller bil?	3	64 %	36 %	-	-36 %	-	64 %	▲
10:	Muligheden for at købe billet/kort til denne rejse?	100	66 %	18 %	16 %	-5 %	-	-17 %	▼
11.1:	Den tid du havde til at skifte til dette tog?	99	75 %	18 %	7 %	3 %	-	-13 %	▼
11.2:	Adgangsforholdene til perronen, hvorfra du tog dette tog?	130	85 %	13 %	3 %	6 %	-	4 %	-
11.9:	Venteforholdene på stationen?	128	45 %	37 %	18 %	2 %	-	-13 %	▼
11.3:	Den information, du fik over højtalerne?	64	46 %	26 %	28 %	0 %	-	-26 %	▼
11.4:	Den information, du fik via elektroniske skærme og afgangstavler?	105	52 %	23 %	25 %	7 %	-	-19 %	▼
11.5:	Den information, du fik via faste skilte og køreplaner?	102	58 %	27 %	14 %	0 %	-	-12 %	-
11.6:	Rengøringen og vedligeholdelsen?	128	46 %	40 %	14 %	-1 %	-	-20 %	▼
11.7:	Toiletterne på stationen? (fungerer de, er de rene osv.)	63	14 %	22 %	63 %	-3 %	-	-21 %	▼
11.8:	Trygheden?	128	70 %	21 %	9 %	2 %	-	-10 %	-
I DETTE TOG - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
12.1:	Togpersonalets service og hjælpsomhed? (før og under rejsen)	72	74 %	14 %	12 %	5 %	-	-1 %	-
12.2:	Muligheden for at få en siddeplads?	137	84 %	11 %	5 %	0 %	-	1 %	-
12.3:	Toiletterne? (fungerer de, er de rene osv.)	25	30 %	-	70 %	11 %	-	-2 %	-
12.4:	Den indvendige rengøring og vedligeholdelse?	134	73 %	18 %	8 %	6 %	-	13 %	▲
12.5:	Den udvendige rengøring og vedligeholdelse?	112	70 %	22 %	8 %	0 %	-	2 %	-
12.6:	Klimaet ombord? (temperatur, luftfugtighed, træk osv.)	135	72 %	17 %	12 %	7 %	-	4 %	-
12.7:	Togets generelle standard? (herunder pladsforhold, interiørets standard mv.)	135	82 %	13 %	5 %	11 %	▲	3 %	-
12.8:	Trygheden?	129	84 %	12 %	4 %	2 %	-	-3 %	-
12.9:	Den information, du har fået undervejs på din rejse med dette tog?	95	76 %	20 %	4 %	-5 %	-	-8 %	-
12.10:	Togets rettidighed/overholdelsen af køreplanen på denne rejse?	134	86 %	10 %	4 %	0 %	-	-4 %	-
12.11:	Rejsetiden for rejsen på dette tog?	134	81 %	15 %	4 %	4 %	-	1 %	-
12.12:	Togselskabets service på denne rejse?	75	75 %	16 %	9 %	9 %	-	-5 %	-
GENERELT - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
14.1:	Togenes overholdelse af køreplanen på denne strækning?	125	89 %	7 %	4 %	4 %	-	-2 %	-
14.2:	Antallet af togaftage på denne strækning?	127	56 %	34 %	10 %	-4 %	-	-12 %	▼
14.3:	At rejse med dette togselskab generelt?	124	84 %	12 %	5 %	6 %	-	2 %	-
14.4:	Forbindelserne til/fra andre kollektive transportmidler på denne strækning?	119	68 %	22 %	10 %	1 %	-	-5 %	-
14.5:	Muligheden for at få svar på spørgsmål og information fra togselskabet?	79	50 %	26 %	23 %	3 %	-	-24 %	▼
HVIS DER ER FORSINKELSER – HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
18D:	Den information, du har modtaget om forsinkelsen?	10	60 %	31 %	9 %	32 %	-	39 %	-

Tisvildelejebanen

SOMMER 2018						ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN SOMMER 2017		ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN VINTER 2017/18	
	Samlet stikprøve 116	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller	% utilfreds/ meget utilfreds	%-point ændring	signifikant ændring	%-point ændring	signifikant ændring
13: Hvor tilfreds er du med din rejse med dette tog alt i alt?		113	93 %	6 %	1 %	2 %	-	14 %	↑
17: Hvor tilfreds er du med den værdi, du får for det, du har betalt for din samlede rejse?		104	56 %	31 %	13 %	-1 %	-	3 %	-
PÅ STATIONEN - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
2A: Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din cykel?		6	70 %	15 %	15 %	-2 %	-	-30 %	-
2C: Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din knallert/MC eller bil?		1	100 %	-	-	-	-	100 %	↑
10: Muligheden for at købe billet/kort til denne rejse?		88	82 %	13 %	5 %	16 %	↑	17 %	↑
11.1: Den tid du havde til at skifte til dette tog?		94	70 %	20 %	11 %	2 %	-	9 %	-
11.2: Adgangsforholdene til perronen, hvorfra du tog dette tog?		113	84 %	12 %	5 %	1 %	-	6 %	-
11.9: Venteforholdene på stationen?		109	54 %	27 %	20 %	-1 %	-	13 %	↑
11.3: Den information, du fik over højtalerne?		47	41 %	21 %	38 %	-4 %	-	8 %	-
11.4: Den information, du fik via elektroniske skærme og afgangstavler?		74	61 %	21 %	18 %	13 %	-	7 %	-
11.5: Den information, du fik via faste skilte og køreplaner?		77	58 %	27 %	15 %	1 %	-	6 %	-
11.6: Rengøringen og vedligeholdelsen?		105	62 %	26 %	12 %	7 %	-	16 %	↑
11.7: Toiletterne på stationen? (fungerer de, er de rene osv.)		42	13 %	17 %	70 %	-1 %	-	-5 %	-
11.8: Trygheden?		111	73 %	20 %	7 %	5 %	-	5 %	-
I DETTE TOG - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
12.1: Togpersonalets service og hjælpsomhed? (før og under rejsen)		69	73 %	21 %	5 %	-3 %	-	11 %	-
12.2: Muligheden for at få en siddeplads?		115	89 %	10 %	1 %	-2 %	-	2 %	-
12.3: Toiletterne? (fungerer de, er de rene osv.)		14	17 %	17 %	66 %	-11 %	-	-11 %	-
12.4: Den indvendige rengøring og vedligeholdelse?		111	78 %	20 %	2 %	4 %	-	17 %	↑
12.5: Den udvendige rengøring og vedligeholdelse?		91	82 %	16 %	2 %	-1 %	-	20 %	↑
12.6: Klimaet ombord? (temperatur, luftfugtighed, træk osv.)		115	74 %	18 %	7 %	-3 %	-	-1 %	-
12.7: Togets generelle standard? (herunder pladsforhold, interiørets standard mv.)		114	83 %	13 %	4 %	0 %	-	8 %	-
12.8: Trygheden?		110	92 %	7 %	1 %	1 %	-	12 %	↑
12.9: Den information, du har fået undervejs på din rejse med dette tog?		75	82 %	16 %	2 %	0 %	-	4 %	-
12.10: Togets rettidighed/overholdelsen af køreplanen på denne rejse?		112	87 %	11 %	3 %	-2 %	-	4 %	-
12.11: Rejsetiden for rejsen på dette tog?		112	86 %	10 %	4 %	2 %	-	4 %	-
12.12: Togselskabets service på denne rejse?		74	76 %	17 %	7 %	1 %	-	13 %	-
GENERELT - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
14.1: Togenes overholdelse af køreplanen på denne strækning?		102	85 %	12 %	4 %	1 %	-	16 %	↑
14.2: Antallet af togaftage på denne strækning?		103	45 %	31 %	24 %	-6 %	-	-2 %	-
14.3: At rejse med dette togselskab generelt?		98	81 %	18 %	1 %	-4 %	-	7 %	-
14.4: Forbindelserne til/fra andre kollektive transportmidler på denne strækning?		103	52 %	39 %	9 %	-9 %	-	-12 %	-
14.5: Muligheden for at få svar på spørgsmål og information fra togselskabet?		65	53 %	27 %	20 %	6 %	-	9 %	-
HVIS DER ER FORSINKELSER – HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
18D: Den information, du har modtaget om forsinkelsen?		6	59 %	-	41 %	6 %	-	43 %	-

Gilleleje-Hornbækbanen

SOMMER 2018						ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN SOMMER 2017		ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN VINTER 2017/18	
	Samlet stikprøve 233	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller	% utilfreds/ meget utilfreds	%-point ændring	signifikant ændring	%-point ændring	signifikant ændring
13:	Hvor tilfreds er du med din rejse med dette tog alt i alt?	227	85 %	13 %	2 %	-5 %	-	-0 %	-
17:	Hvor tilfreds er du med den værdi, du får for det, du har betalt for din samlede rejse?	215	64 %	25 %	11 %	3 %	-	1 %	-
PÅ STATIONEN - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
2A:	Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din cykel?	23	54 %	22 %	23 %	-7 %	-	9 %	-
2C:	Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din knallert/MC eller bil?	7	78 %	10 %	12 %	12 %	-	-22 %	-
10:	Muligheden for at købe billet/kort til denne rejse?	174	66 %	22 %	12 %	-2 %	-	-4 %	-
11.1:	Den tid du havde til at skifte til dette tog?	150	68 %	23 %	9 %	-5 %	-	1 %	-
11.2:	Adgangsforholdene til perronen, hvorfra du tog dette tog?	222	76 %	18 %	6 %	-8 %	↓	-2 %	-
11.9:	Venteforholdene på stationen?	219	51 %	27 %	22 %	-1 %	-	6 %	-
11.3:	Den information, du fik over højtalerne?	121	29 %	30 %	41 %	-23 %	↓	-10 %	-
11.4:	Den information, du fik via elektroniske skærme og afgangstavler?	150	48 %	18 %	35 %	-7 %	-	-13 %	↓
11.5:	Den information, du fik via faste skilte og køreplaner?	175	57 %	26 %	18 %	-7 %	-	-3 %	-
11.6:	Rengøringen og vedligeholdelsen?	214	50 %	35 %	15 %	-2 %	-	-3 %	-
11.7:	Toiletterne på stationen? (fungerer de, er de rene osv.)	94	13 %	13 %	74 %	-10 %	-	-4 %	-
11.8:	Trygheden?	203	67 %	24 %	10 %	-8 %	-	-2 %	-
I DETTE TOG - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
12.1:	Togpersonalets service og hjælpsomhed? (før og under rejsen)	137	74 %	23 %	4 %	-1 %	-	2 %	-
12.2:	Muligheden for at få en siddeplads?	231	91 %	7 %	2 %	2 %	-	1 %	-
12.3:	Toiletterne? (fungerer de, er de rene osv.)	45	15 %	24 %	61 %	-15 %	-	-10 %	-
12.4:	Den indvendige rengøring og vedligeholdelse?	223	69 %	27 %	5 %	-1 %	-	4 %	-
12.5:	Den udvendige rengøring og vedligeholdelse?	198	73 %	25 %	2 %	3 %	-	8 %	-
12.6:	Klimaet ombord? (temperatur, luftfugtighed, træk osv.)	228	75 %	19 %	5 %	4 %	-	3 %	-
12.7:	Togets generelle standard? (herunder pladsforhold, interiørets standard mv.)	224	77 %	22 %	1 %	-5 %	-	-0 %	-
12.8:	Trygheden?	218	84 %	16 %	1 %	-6 %	-	1 %	-
12.9:	Den information, du har fået undervejs på din rejse med dette tog?	156	78 %	17 %	5 %	-3 %	-	-0 %	-
12.10:	Togets rettidighed/overholdelsen af køreplanen på denne rejse?	224	76 %	14 %	10 %	-7 %	-	-3 %	-
12.11:	Rejsetiden for rejsen på dette tog?	220	78 %	15 %	7 %	-5 %	-	2 %	-
12.12:	Togselskabets service på denne rejse?	156	71 %	25 %	4 %	-8 %	-	2 %	-
GENERELT - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
14.1:	Togenes overholdelse af køreplanen på denne strækning?	210	68 %	23 %	9 %	-7 %	-	-4 %	-
14.2:	Antallet af togaftage på denne strækning?	214	53 %	25 %	22 %	2 %	-	5 %	-
14.3:	At rejse med dette togselskab generelt?	215	76 %	21 %	3 %	-6 %	-	6 %	-
14.4:	Forbindelserne til/fra andre kollektive transportmidler på denne strækning?	202	60 %	28 %	12 %	1 %	-	8 %	-
14.5:	Muligheden for at få svar på spørgsmål og information fra togselskabet?	137	52 %	32 %	16 %	5 %	-	6 %	-
HVIS DER ER FORSINKELSER – HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
18D:	Den information, du har modtaget om forsinkelsen?	12	44 %	15 %	41 %	-18 %	-	23 %	-

Lille Nord banen

SOMMER 2018						ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN SOMMER 2017		ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN VINTER 2017/18	
	Samlet stikprøve 124	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller	% utilfreds/ meget utilfreds	%-point ændring	signifikant ændring	%-point ændring	signifikant ændring
13:	Hvor tilfreds er du med din rejse med dette tog alt i alt?	124	92 %	6 %	2 %	1 %	-	8 %	□
17:	Hvor tilfreds er du med den værdi, du får for det, du har betalt for din samlede rejse?	118	66 %	23 %	11 %	12 %	-	10 %	□
PÅ STATIONEN - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
2A:	Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din cykel?	16	56 %	32 %	12 %	-16 %	-	-10 %	□
2C:	Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din knallert/MC eller bil?	-	-	-	-	-	-	-	□
10:	Muligheden for at købe billet/kort til denne rejse?	95	76 %	16 %	8 %	-4 %	-	5 %	□
11.1:	Den tid du havde til at skifte til dette tog?	85	70 %	26 %	4 %	-12 %	-	-1 %	□
11.2:	Adgangsforholdene til perronen, hvorfra du tog dette tog?	121	79 %	17 %	4 %	-2 %	-	-6 %	□
11.9:	Venteforholdene på stationen?	115	43 %	34 %	23 %	-15 %	↓	-12 %	□
11.3:	Den information, du fik over højtalerne?	51	37 %	34 %	29 %	2 %	-	-25 %	□
11.4:	Den information, du fik via elektroniske skærme og afgangstavler?	99	64 %	25 %	11 %	6 %	-	-10 %	□
11.5:	Den information, du fik via faste skilte og køreplaner?	85	62 %	29 %	9 %	3 %	-	-5 %	□
11.6:	Rengøringen og vedligeholdelsen?	115	60 %	26 %	14 %	3 %	-	4 %	□
11.7:	Toiletterne på stationen? (fungerer de, er de rene osv.)	59	4 %	35 %	60 %	-15 %	↓	-19 %	□
11.8:	Trygheden?	111	76 %	17 %	7 %	1 %	-	7 %	□
I DETTE TOG - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
12.1:	Togpersonalets service og hjælpsomhed? (før og under rejsen)	71	73 %	22 %	5 %	7 %	-	-2 %	□
12.2:	Muligheden for at få en siddeplads?	124	89 %	10 %	1 %	-1 %	-	3 %	□
12.3:	Toiletterne? (fungerer de, er de rene osv.)	24	21 %	12 %	67 %	-25 %	-	-5 %	□
12.4:	Den indvendige rengøring og vedligeholdelse?	119	72 %	18 %	11 %	3 %	-	17 %	□
12.5:	Den udvendige rengøring og vedligeholdelse?	98	75 %	20 %	6 %	4 %	-	13 %	□
12.6:	Klimaet ombord? (temperatur, luftfugtighed, træk osv.)	123	78 %	15 %	7 %	4 %	-	9 %	□
12.7:	Togets generelle standard? (herunder pladsforhold, interiørets standard mv.)	122	79 %	17 %	4 %	0 %	-	4 %	□
12.8:	Trygheden?	121	89 %	9 %	2 %	6 %	-	7 %	□
12.9:	Den information, du har fået undervejs på din rejse med dette tog?	90	83 %	15 %	1 %	8 %	-	6 %	□
12.10:	Togets rettidighed/overholdelsen af køreplanen på denne rejse?	120	90 %	9 %	1 %	-2 %	-	9 %	□
12.11:	Rejsetiden for rejsen på dette tog?	121	91 %	8 %	1 %	4 %	-	6 %	□
12.12:	Togselskabets service på denne rejse?	78	72 %	22 %	6 %	-4 %	-	-0 %	□
GENERELT - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
14.1:	Togenes overholdelse af køreplanen på denne strækning?	115	87 %	13 %	-	3 %	-	12 %	□
14.2:	Antallet af togaftage på denne strækning?	118	48 %	38 %	14 %	-2 %	-	-4 %	□
14.3:	At rejse med dette togselskab generelt?	118	87 %	12 %	1 %	7 %	-	15 %	□
14.4:	Forbindelserne til/fra andre kollektive transportmidler på denne strækning?	107	66 %	23 %	12 %	5 %	-	7 %	□
14.5:	Muligheden for at få svar på spørgsmål og information fra togselskabet?	72	54 %	29 %	17 %	15 %	-	2 %	□
HVIS DER ER FORSINKELSER – HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
18D:	Den information, du har modtaget om forsinkelsen?	7	33 %	50 %	17 %	-11 %	-	-24 %	□

Nærumbanen

SOMMER 2018						ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN SOMMER 2017		ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN VINTER 2017/18	
	Samlet stikprøve 159	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller	% utilfreds/ meget utilfreds	%-point ændring	signifikant ændring	%-point ændring	signifikant ændring
13: Hvor tilfreds er du med din rejse med dette tog alt i alt?		154	88 %	11 %	1 %	0 %	-	0 %	-
17: Hvor tilfreds er du med den værdi, du får for det, du har betalt for din samlede rejse?		145	68 %	26 %	6 %	5 %	-	-2 %	-
PÅ STATIONEN - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
2A: Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din cykel?		9	57 %	14 %	29 %	-12 %	-	-14 %	-
2C: Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din knallert/MC eller bil?		-	-	-	-	-	-	-	-
10: Muligheden for at købe billet/kort til denne rejse?		117	77 %	11 %	13 %	8 %	-	6 %	-
11.1: Den tid du havde til at skifte til dette tog?		108	61 %	16 %	24 %	-13 %	↓	-10 %	-
11.2: Adgangsforholdene til perronen, hvorfra du tog dette tog?		154	80 %	12 %	9 %	0 %	-	-4 %	-
11.9: Venteforholdene på stationen?		152	54 %	32 %	14 %	-10 %	-	-4 %	-
11.3: Den information, du fik over højtalerne?		47	48 %	18 %	34 %	-0 %	-	-12 %	-
11.4: Den information, du fik via elektroniske skærme og afgangstavler?		98	52 %	20 %	28 %	5 %	-	-12 %	-
11.5: Den information, du fik via faste skilte og køreplaner?		107	62 %	23 %	15 %	-0 %	-	-10 %	-
11.6: Rengøringen og vedligeholdelsen?		147	63 %	28 %	8 %	-2 %	-	0 %	-
11.7: Toiletterne på stationen? (fungerer de, er de rene osv.)		29	30 %	22 %	48 %	-2 %	-	-18 %	-
11.8: Trygheden?		146	84 %	13 %	3 %	4 %	-	1 %	-
I DETTE TOG - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
12.1: Togpersonalets service og hjælpsomhed? (før og under rejsen)		87	78 %	18 %	4 %	5 %	-	-4 %	-
12.2: Muligheden for at få en siddeplads?		156	97 %	3 %	-	0 %	-	4 %	-
12.3: Toiletterne? (fungerer de, er de rene osv.)		14	44 %	12 %	44 %	-6 %	-	-17 %	-
12.4: Den indvendige rengøring og vedligeholdelse?		154	77 %	20 %	3 %	-4 %	-	1 %	-
12.5: Den udvendige rengøring og vedligeholdelse?		141	84 %	14 %	2 %	0 %	-	2 %	-
12.6: Klimaet ombord? (temperatur, luftfugtighed, træk osv.)		155	66 %	18 %	16 %	-15 %	↓	-8 %	-
12.7: Togets generelle standard? (herunder pladsforhold, interiørets standard mv.)		154	76 %	21 %	3 %	-5 %	-	-5 %	-
12.8: Trygheden?		153	93 %	7 %	-	1 %	-	3 %	-
12.9: Den information, du har fået undervejs på din rejse med dette tog?		98	78 %	14 %	7 %	6 %	-	-1 %	-
12.10: Togets rettidighed/overholdelsen af køreplanen på denne rejse?		148	91 %	6 %	2 %	-0 %	-	2 %	-
12.11: Rejsetiden for rejsen på dette tog?		152	96 %	4 %	-	2 %	-	2 %	-
12.12: Togselskabets service på denne rejse?		94	87 %	13 %	-	11 %	-	7 %	-
GENERELT - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
14.1: Togenes overholdelse af køreplanen på denne strækning?		146	86 %	9 %	4 %	-5 %	-	0 %	-
14.2: Antallet af togaftage på denne strækning?		147	76 %	18 %	6 %	3 %	-	-2 %	-
14.3: At rejse med dette togselskab generelt?		145	85 %	13 %	3 %	-2 %	-	0 %	-
14.4: Forbindelserne til/fra andre kollektive transportmidler på denne strækning?		140	71 %	19 %	10 %	7 %	-	7 %	-
14.5: Muligheden for at få svar på spørgsmål og information fra togselskabet?		71	58 %	25 %	17 %	9 %	-	0 %	-
HVIS DER ER FORSINKELSER – HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
18D: Den information, du har modtaget om forsinkelsen?		4	42 %	58 %	-	42 %	-	42 %	-

6.7 Lemvigbanen

SOMMER 2018						ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN SOMMER 2017		ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN VINTER 2017/18	
	Samlet stikprøve 158	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller	% utilfreds/ meget utilfreds	%-point ændring	signifikant ændring	%-point ændring	signifikant ændring
13: Hvor tilfreds er du med din rejse med dette tog alt i alt?		155	90 %	8 %	2 %	-		-	
17: Hvor tilfreds er du med den værdi, du får for det, du har betalt for din samlede rejse?		146	66 %	25 %	10 %	-		-	
PÅ STATIONEN - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
2A: Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din cykel?		21	90 %	5 %	5 %	-		-	
2C: Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din knallert/MC eller bil?		-	-	-	-	-		-	
10: Muligheden for at købe billet/kort til denne rejse?		131	77 %	11 %	11 %	-		-	
11.1: Den tid du havde til at skifte til dette tog?		95	79 %	13 %	8 %	-		-	
11.2: Adgangsforholdene til perronen, hvorfra du tog dette tog?		154	82 %	14 %	3 %	-		-	
11.9: Venteforholdene på stationen?		146	60 %	26 %	14 %	-		-	
11.3: Den information, du fik over højtalerne?		99	69 %	17 %	14 %	-		-	
11.4: Den information, du fik via elektroniske skærme og afgangstavler?		78	42 %	28 %	29 %	-		-	
11.5: Den information, du fik via faste skilte og køreplaner?		132	74 %	22 %	4 %	-		-	
11.6: Rengøringen og vedligeholdelsen?		141	77 %	19 %	4 %	-		-	
11.7: Toiletterne på stationen? (fungerer de, er de rene osv.)		74	32 %	31 %	36 %	-		-	
11.8: Trygheden?		146	81 %	16 %	3 %	-		-	
I DETTE TOG - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
12.1: Togpersonalets service og hjælpsomhed? (før og under rejsen)		128	77 %	20 %	3 %	-		-	
12.2: Muligheden for at få en siddeplads?		152	94 %	5 %	1 %	-		-	
12.3: Toiletterne? (fungerer de, er de rene osv.)		62	24 %	21 %	55 %	-		-	
12.4: Den indvendige rengøring og vedligeholdelse?		153	76 %	20 %	3 %	-		-	
12.5: Den udvendige rengøring og vedligeholdelse?		143	71 %	21 %	8 %	-		-	
12.6: Klimaet ombord? (temperatur, luftfugtighed, træk osv.)		153	71 %	20 %	9 %	-		-	
12.7: Togets generelle standard? (herunder pladsforhold, interiørets standard mv.)		153	71 %	22 %	7 %	-		-	
12.8: Trygheden?		154	89 %	10 %	1 %	-		-	
12.9: Den information, du har fået undervejs på din rejse med dette tog?		140	86 %	9 %	4 %	-		-	
12.10: Togets rettidighed/overholdelsen af køreplanen på denne rejse?		153	86 %	9 %	5 %	-		-	
12.11: Rejsetiden for rejsen på dette tog?		152	79 %	14 %	7 %	-		-	
12.12: Togselskabets service på denne rejse?		122	75 %	18 %	7 %	-		-	
GENERELT - HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
14.1: Togenes overholdelse af køreplanen på denne strækning?		140	79 %	13 %	9 %	-		-	
14.2: Antallet af togafgange på denne strækning?		127	53 %	30 %	17 %	-		-	
14.3: At rejse med dette togselskab generelt?		139	83 %	13 %	4 %	-		-	
14.4: Forbindelserne til/fra andre kollektive transportmidler på denne strækning?		117	62 %	22 %	16 %	-		-	
14.5: Muligheden for at få svar på spørgsmål og information fra togselskabet?		107	60 %	28 %	12 %	-		-	
HVIS DER ER FORSINKELSER – HVOR TILFREDS ER DU MED ...									
18D: Den information, du har modtaget om forsinkelsen?		-	-	-	-	-		-	

7. Sammenligning af strækninger

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

SOMMER 2018						ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN SOMMER 2017		ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN VINTER 2017/18	
	Samlet stikprøve 19.989	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller	% utilfreds/ meget utilfreds	%-point ændring	signifikant ændring	%-point ændring	signifikant ændring
Arriva Struer-Aarhus		494	90 %	9 %	2 %	4 %	-	8 %	⬆
Arriva Struer-Thisted		170	79 %	17 %	4 %	-5 %	-	3 %	-
Arriva Skjern-Struer		275	87 %	10 %	3 %	4 %	-	9 %	⬆
Arriva Skjern-Esbjerg		310	83 %	15 %	2 %	6 %	-	3 %	-
Arriva Esbjerg Tønder		334	83 %	16 %	1 %	3 %	-	2 %	-
Arriva Aarhus-Skjern		598	88 %	10 %	2 %	3 %	-	5 %	⬆
Arriva Varde-Nr. Nebel		97	80 %	17 %	3 %	6 %	-	-2 %	-
DSB EC København-Rødby Færge		309	82 %	16 %	2 %	7 %	⬆	3 %	-
DSB EC Aarhus-Padborg		310	73 %	18 %	8 %	-4 %	-	-10 %	⬇
DSB IC Lyn København-Aarhus		689	84 %	14 %	3 %	-0 %	-	-1 %	-
DSB IC København-Korsør		837	83 %	14 %	3 %	1 %	-	-0 %	-
DSB IC Nyborg-Middelfart-Fredericia		442	78 %	17 %	6 %	-8 %	⬇	-6 %	⬇
DSB IC/Regional Aalborg-Frederikshavn		332	74 %	17 %	9 %	-7 %	⬇	-8 %	⬇
DSB IC Hadsten-Randers-Aalborg (inkl. Aalborg Nærbane)		387	78 %	16 %	6 %	-5 %	-	-2 %	-
DSB IC Aarhus-Struer		280	92 %	6 %	2 %	9 %	⬆	5 %	⬆
DSB IC Fredericia-Aarhus		590	83 %	14 %	3 %	-4 %	-	1 %	-
DSB IC Fredericia-Esbjerg		453	73 %	22 %	5 %	-7 %	⬇	-6 %	⬇
DSB IC Lunderskov-Tinglev		387	83 %	16 %	2 %	-3 %	-	-4 %	-
DSB IC Vejle-Struer-Thisted		313	86 %	10 %	4 %	5 %	-	2 %	-
DSB Regional Helsingør-Nivå-København		424	72 %	18 %	10 %	-5 %	-	-6 %	⬇
DSB Regional København-Roskilde		635	78 %	18 %	4 %	7 %	⬆	-1 %	-
DSB Regional Roskilde-Holbæk-Kalundborg		235	74 %	20 %	6 %	-5 %	-	-3 %	-
DSB Regional Roskilde-Køge-Næstved		366	64 %	23 %	13 %	-7 %	⬇	-19 %	⬇
DSB Regional Roskilde-Nykøbing F		426	82 %	16 %	2 %	13 %	⬆	2 %	-
DSB Regional Odense-Middelfart-Fredericia		411	83 %	14 %	3 %	7 %	⬆	4 %	-
DSB Regional Odense-Svendborg		978	78 %	19 %	3 %	2 %	-	-0 %	-
DSB Regional Fredericia- Struer		228	80 %	18 %	2 %	-9 %	⬇	5 %	-
DSB S-tog Charlottenlund-Klampenborg		50	81 %	14 %	5 %	10 %	-	-6 %	-
DSB S-tog Hillerød-Bernstorffsvej		462	83 %	13 %	4 %	4 %	-	-1 %	-
DSB S-tog Farum-Emdrup		271	80 %	18 %	3 %	2 %	-	-8 %	⬇
DSB S-tog Frederikssund-Langgade ekskl. Flintholm		459	80 %	14 %	6 %	2 %	-	-8 %	⬇

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

SOMMER 2018					ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN SOMMER 2017		ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN VINTER 2017/18		
	Samlet stikprøve 19.989	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller	% utilfreds/ meget utilfreds	%-point ændring	signifikant ændring	%-point ændring	signifikant ændring
DSB S-tog Høje Taastrup-Hvidovre		319	78 %	18 %	4 %	-2 %	-	-3 %	-
DSB S-tog Køge-Sydhavn		548	77 %	17 %	6 %	1 %	-	-7 %	↓
DSB S-tog Vigerslev Allé-Ryparken		345	84 %	12 %	3 %	2 %	-	-1 %	-
DSB S-tog Valby-Hellerup		1.530	81 %	15 %	4 %	5 %	↑	0 %	-
Metro Christianshavn-Vanløse		1.526	85 %	12 %	3 %	-4 %	↓	-5 %	↓
Metro Lufthavnen-Amagerbro		409	87 %	9 %	4 %	-3 %	-	-3 %	-
Metro Vestamager-Islands Brygge		423	88 %	11 %	1 %	-1 %	-	-3 %	-
NJBA Hirtshalsbanen		114	90 %	7 %	2 %	-5 %	-	7 %	-
NJBA Skagensbanen		145	84 %	15 %	1 %	-0 %	-	-2 %	-
Lokaltog Østbanen		186	83 %	15 %	2 %	-2 %	-	0 %	-
Lokaltog Tølløsebanen		159	81 %	18 %	1 %	-3 %	-	-0 %	-
Lokaltog Odsherredsbanen		116	78 %	21 %	1 %	-2 %	-	7 %	-
Lokaltog Lollandsbanen		121	86 %	13 %	1 %	-2 %	-	8 %	-
Lokaltog Frederiksværkbanen		136	89 %	10 %	1 %	8 %	↑	3 %	-
Lokaltog Tissildeløsebanen		113	93 %	6 %	1 %	2 %	-	14 %	↑
Lokaltog Gilleleje/Honbækbanen		227	85 %	13 %	2 %	-5 %	-	-0 %	-
Lokaltog Lille Nord		124	92 %	6 %	2 %	1 %	-	8 %	↑
Lokaltog Nærumbanen		154	88 %	11 %	1 %	0 %	-	0 %	-
NJBA Regional Skørping-Frederikshavn		153	89 %	8 %	3 %	-	-	6 %	-
Lemvigbanen		155	90 %	8 %	2 %	-	-	-	-

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

	SOMMER 2018					ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN SOMMER 2017		ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN VINTER 2017/18	
	Samlet stikprøve 19.989	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller	% utilfreds/ meget utilfreds	%-point ændring	signifikant ændring	%-point ændring	signifikant ændring
Arriva Struer-Aarhus		463	58 %	29 %	13 %	1 %	-	3 %	-
Arriva Struer-Thisted		160	57 %	29 %	14 %	-1 %	-	0 %	-
Arriva Skjern-Struer		260	56 %	29 %	15 %	3 %	-	-0 %	-
Arriva Skjern-Esbjerg		291	58 %	28 %	14 %	4 %	-	4 %	-
Arriva Esbjerg Tønder		311	50 %	36 %	14 %	-7 %	-	-4 %	-
Arriva Aarhus-Skjern		570	53 %	31 %	15 %	-4 %	-	-4 %	-
Arriva Varde-Nr. Nebel		92	48 %	35 %	17 %	-9 %	-	-15 %	↓
DSB EC København-Rødby Færge		285	46 %	28 %	26 %	-6 %	-	-9 %	↓
DSB EC Aarhus-Padborg		281	55 %	30 %	15 %	9 %	↑	-5 %	-
DSB IC Lyn København-Aarhus		660	51 %	25 %	24 %	4 %	-	-1 %	-
DSB IC København-Korsør		790	49 %	28 %	22 %	5 %	-	-0 %	-
DSB IC Nyborg-Middelfart-Fredericia		424	43 %	31 %	26 %	-8 %	↓	-5 %	-
DSB IC/Regional Aalborg-Frederikshavn		307	47 %	34 %	19 %	-0 %	-	-9 %	↓
DSB IC Hadsten-Randers-Aalborg (inkl. Aalborg Nærbane)		373	49 %	32 %	20 %	-4 %	-	-3 %	-
DSB IC Aarhus-Struer		261	59 %	21 %	20 %	-2 %	-	3 %	-
DSB IC Fredericia-Aarhus		556	55 %	30 %	15 %	-1 %	-	5 %	-
DSB IC Fredericia-Esbjerg		425	48 %	36 %	16 %	-1 %	-	-0 %	-
DSB IC Lunderskov-Tinglev		376	49 %	32 %	20 %	-7 %	↓	-8 %	↓
DSB IC Vejle-Struer-Thisted		303	59 %	22 %	19 %	8 %	-	2 %	-
DSB Regional Helsingør-Nivå-København		409	34 %	31 %	35 %	-9 %	↓	-12 %	↓
DSB Regional København-Roskilde		594	44 %	34 %	22 %	1 %	-	-4 %	-
DSB Regional Roskilde-Holbæk-Kalundborg		215	48 %	31 %	21 %	7 %	-	-4 %	-
DSB Regional Roskilde-Køge-Næstved		341	38 %	33 %	28 %	-6 %	-	-16 %	↓
DSB Regional Roskilde-Nykøbing F		406	56 %	27 %	17 %	14 %	↑	-2 %	-
DSB Regional Odense-Middelfart-Fredericia		387	48 %	27 %	25 %	11 %	↑	-1 %	-
DSB Regional Odense-Svendborg		925	41 %	31 %	28 %	1 %	-	5 %	-
DSB Regional Fredericia- Struer		219	57 %	28 %	15 %	0 %	-	12 %	↑
DSB S-tog Charlottenlund-Klampenborg		48	69 %	19 %	12 %	12 %	-	11 %	-

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

	SOMMER 2018					ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN SOMMER 2017		ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN VINTER 2017/18	
	Samlet stikprøve 19.989	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller	% utilfreds/ meget utilfreds	%-point ændring	signifikant ændring	%-point ændring	signifikant ændring
DSB S-tog Hillerød-Bernstorffsvej		437	54 %	31 %	15 %	4 %	-	-5 %	-
DSB S-tog Farum-Emdrup		260	52 %	33 %	15 %	2 %	-	-16 %	↓
DSB S-tog Frederikssund-Langgade ekskl. Flintholm		445	58 %	25 %	17 %	6 %	↑	-5 %	-
DSB S-tog Høje Taastrup-Hvidovre		310	50 %	32 %	18 %	-6 %	-	-6 %	-
DSB S-tog Køge-Sydhavn		530	52 %	28 %	20 %	0 %	-	-8 %	↓
DSB S-tog Vigerslev Allé-Ryparken		330	60 %	26 %	14 %	8 %	↑	5 %	-
DSB S-tog Valby-Hellerup		1.452	56 %	27 %	17 %	5 %	↑	2 %	-
Metro Christianshavn-Vanløse		1.460	65 %	23 %	12 %	-1 %	-	-6 %	↓
Metro Lufthavnen-Amagerbro		391	62 %	26 %	11 %	-5 %	-	-10 %	↓
Metro Vestamager-Islands Brygge		412	68 %	22 %	10 %	1 %	-	3 %	-
NJBA Hirtshalsbanen		106	63 %	35 %	2 %	-14 %	↓	-12 %	↓
NJBA Skagensbanen		134	71 %	22 %	7 %	-1 %	-	-7 %	-
Lokaltog Østbanen		176	54 %	31 %	15 %	1 %	-	-2 %	-
Lokaltog Tølløsebanen		149	62 %	24 %	14 %	2 %	-	2 %	-
Lokaltog Odsherredsbanen		105	60 %	26 %	14 %	5 %	-	10 %	-
Lokaltog Lollandsbanen		116	53 %	32 %	16 %	4 %	-	-4 %	-
Lokaltog Frederiksværkbanen		124	64 %	23 %	12 %	5 %	-	-7 %	-
Lokaltog Tisvildelejebanen		104	56 %	31 %	13 %	-1 %	-	3 %	-
Lokaltog Gilleleje/Honbækbanen		215	64 %	25 %	11 %	4 %	-	1 %	-
Lokaltog Lille Nord		118	66 %	23 %	11 %	11 %	-	10 %	-
Lokaltog Nærumbanen		145	68 %	26 %	6 %	5 %	-	-2 %	-
NJBA Regional Skørping-Frederikshavn		141	67 %	21 %	11 %	-	-	5 %	-
Lermvigbanen		146	66 %	25 %	10 %	-	-	-	-

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

	SOMMER 2018					ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN SOMMER 2017		ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN VINTER 2017/18	
	Samlet stikprøve 2.969	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller	% utilfreds/ meget utilfreds	%-point ændring	signifikant ændring	%-point ændring	signifikant ændring
Arriva Struer-Aarhus		55	58 %	12 %	30 %	6 %	-	5 %	-
Arriva Struer-Thisted		14	48 %	34 %	18 %	-13 %	-	-26 %	-
Arriva Skjern-Struer		48	63 %	21 %	16 %	-7 %	-	7 %	-
Arriva Skjern-Esbjerg		44	73 %	22 %	5 %	1 %	-	-1 %	-
Arriva Esbjerg Tønder		47	71 %	26 %	3 %	-7 %	-	3 %	-
Arriva Aarhus-Skjern		87	64 %	20 %	17 %	5 %	-	8 %	-
Arriva Varde-Nr. Nebel		12	68 %	16 %	16 %	-9 %	-	29 %	-
DSB EC København-Rødby Færge		45	36 %	48 %	16 %	-13 %	-	-19 %	-
DSB EC Aarhus-Padborg		38	66 %	12 %	22 %	-2 %	-	15 %	-
DSB IC Lyn København-Aarhus		58	45 %	26 %	29 %	-12 %	-	5 %	-
DSB IC København-Korsør		91	50 %	23 %	28 %	1 %	-	-7 %	-
DSB IC Nyborg-Middelfart-Fredericia		89	68 %	22 %	10 %	13 %	-	20 %	↑
DSB IC/Regional Aalborg-Frederikshavn		35	82 %	9 %	9 %	2 %	-	-7 %	-
DSB IC Hadsten-Randers-Aalborg (inkl. Aalborg Nærbane)		24	45 %	36 %	19 %	-24 %	-	-22 %	-
DSB IC Aarhus-Struer		20	70 %	14 %	16 %	3 %	-	-4 %	-
DSB IC Fredericia-Aarhus		69	49 %	24 %	28 %	11 %	-	16 %	-
DSB IC Fredericia-Esbjerg		47	73 %	23 %	4 %	19 %	-	1 %	-
DSB IC Lunderskov-Tinglev		21	56 %	5 %	39 %	-12 %	-	1 %	-
DSB IC Vejle-Struer-Thisted		27	64 %	25 %	12 %	-33 %	↓	-6 %	-
DSB Regional Helsingør-Nivå-København		65	56 %	18 %	27 %	1 %	-	6 %	-
DSB Regional København-Roskilde		71	36 %	35 %	28 %	-7 %	-	-14 %	-
DSB Regional Roskilde-Holbæk-Kalundborg		32	69 %	19 %	11 %	15 %	-	20 %	-
DSB Regional Roskilde-Køge-Næstved		50	63 %	23 %	14 %	7 %	-	-2 %	-
DSB Regional Roskilde-Nykøbing F		44	75 %	16 %	9 %	22 %	↑	-3 %	-
DSB Regional Odense-Middelfart-Fredericia		68	67 %	13 %	21 %	0 %	-	-7 %	-
DSB Regional Odense-Svendborg		112	60 %	24 %	16 %	7 %	-	-4 %	-
DSB Regional Fredericia- Struer		32	73 %	21 %	6 %	2 %	-	27 %	↑
DSB S-tog Charlottenlund-Klampenborg		5	52 %	20 %	28 %	-28 %	-	-12 %	-

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

	SOMMER 2018					ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN SOMMER 2017		ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN VINTER 2017/18	
	Samlet stikprøve 2.969	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller	% utilfreds/ meget utilfreds	%-point ændring	signifikant ændring	%-point ændring	signifikant ændring
DSB S-tog Hillerød-Bernstorffsvej		108	65 %	20 %	15 %	-6 %	-	-4 %	-
DSB S-tog Farum-Emdrup		52	77 %	13 %	10 %	-1 %	-	-3 %	-
DSB S-tog Frederikssund-Langgade ekskl. Flintholm		88	72 %	16 %	12 %	4 %	-	5 %	-
DSB S-tog Høje Taastrup-Hvidovre		51	61 %	19 %	20 %	-3 %	-	3 %	-
DSB S-tog Køge-Sydhavn		83	68 %	15 %	17 %	9 %	-	1 %	-
DSB S-tog Vigerslev Allé-Ryparken		25	47 %	30 %	22 %	-9 %	-	-27 %	↓
DSB S-tog Valby-Hellerup		135	49 %	18 %	32 %	-3 %	-	14 %	↑
Metro Christianshavn-Vanløse		129	48 %	22 %	30 %	10 %	-	2 %	-
Metro Lufthavnen-Amagerbro		37	37 %	46 %	17 %	-13 %	-	-37 %	↓
Metro Vestamager-Islands Brygge		39	59 %	19 %	21 %	7 %	-	-7 %	-
NJBA Hirtshalsbanen		16	54 %	46 %	-	-12 %	-	-15 %	-
NJBA Skagensbanen		19	79 %	21 %	-	10 %	-	-1 %	-
Lokaltog Østbanen		11	61 %	19 %	19 %	31 %	-	-18 %	-
Lokaltog Tølløsebanen		8	60 %	-	40 %	-6 %	-	11 %	-
Lokaltog Odsherredsbanen		7	59 %	22 %	19 %	-24 %	-	59 %	↑
Lokaltog Lollandsbanen		12	57 %	29 %	13 %	-15 %	-	-13 %	-
Lokaltog Frederiksværkbanen		23	70 %	19 %	11 %	1 %	-	-15 %	-
Lokaltog Tisvildelejebanen		6	70 %	15 %	15 %	-2 %	-	-30 %	-
Lokaltog Gilleleje/Honbækbanen		23	54 %	22 %	23 %	-5 %	-	9 %	-
Lokaltog Lille Nord		16	56 %	32 %	12 %	-17 %	-	-10 %	-
Lokaltog Nærumbanen		9	57 %	14 %	29 %	-12 %	-	-14 %	-
NJBA Regional Skørping-Frederikshavn		18	80 %	7 %	13 %	-	-	16 %	-
Lermvigbanen		21	90 %	5 %	5 %	-	-	-	-

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

SOMMER 2018						ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN SOMMER 2017		ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN VINTER 2017/18	
	Samlet stikprøve 550	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller	% utilfreds/ meget utilfreds	%-point ændring	signifikant ændring	%-point ændring	signifikant ændring
Arriva Struer-Aarhus		12	70 %	-	30 %	-13 %	-	-5 %	-
Arriva Struer-Thisted		4	100 %	-	-	37 %	-	64 %	⬆️
Arriva Skjern-Struer		3	67 %	33 %	-	-		-	
Arriva Skjern-Esbjerg		4	56 %	25 %	19 %	-25 %	-	-44 %	-
Arriva Esbjerg Tønder		5	81 %	19 %	-	24 %	-	25 %	-
Arriva Aarhus-Skjern		9	52 %	33 %	15 %	-8 %	-	-19 %	-
Arriva Varde-Nr. Nebel		1	100 %	-	-	-		-	
DSB EC København-Rødby Færge		9	72 %	16 %	12 %	-20 %	-	17 %	-
DSB EC Aarhus-Padborg		10	62 %	-	38 %	6 %	-	-20 %	-
DSB IC Lyn København-Aarhus		12	73 %	19 %	8 %	26 %	-	3 %	-
DSB IC København-Korsør		34	79 %	15 %	5 %	12 %	-	-16 %	⬇️
DSB IC Nyborg-Middelfart-Fredericia		23	57 %	3 %	40 %	-2 %	-	-5 %	-
DSB IC/Regional Aalborg-Frederikshavn		7	39 %	48 %	13 %	-17 %	-	26 %	-
DSB IC Hadsten-Randers-Aalborg (inkl. Aalborg Nærbane)		14	76 %	5 %	18 %	18 %	-	-15 %	-
DSB IC Aarhus-Struer		7	90 %	-	10 %	9 %	-	3 %	-
DSB IC Fredericia-Aarhus		12	69 %	31 %	-	-31 %	⬇️	-12 %	-
DSB IC Fredericia-Esbjerg		26	74 %	16 %	11 %	5 %	-	9 %	-
DSB IC Lunderskov-Tinglev		44	89 %	11 %	-	-3 %	-	-3 %	-
DSB IC Vejle-Struer-Thisted		22	93 %	5 %	2 %	28 %	⬆️	19 %	-
DSB Regional Helsingør-Nivå-København		14	80 %	20 %	1 %	1 %	-	-1 %	-
DSB Regional København-Roskilde		11	71 %	12 %	17 %	1 %	-	-4 %	-
DSB Regional Roskilde-Holbæk-Kalundborg		11	54 %	40 %	5 %	7 %	-	-16 %	-
DSB Regional Roskilde-Køge-Næstved		8	41 %	13 %	46 %	-11 %	-	-18 %	-
DSB Regional Roskilde-Nykøbing F		26	58 %	16 %	26 %	-13 %	-	-16 %	-
DSB Regional Odense-Middelfart-Fredericia		4	60 %	40 %	-	7 %	-	-39 %	-
DSB Regional Odense-Svendborg		13	92 %	8 %	-	18 %	-	39 %	⬆️
DSB Regional Fredericia- Struer		11	58 %	22 %	19 %	-28 %	-	-29 %	-
DSB S-tog Charlottenlund-Klampenborg		3	63 %	37 %	-	-10 %	-	31 %	-

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

	SOMMER 2018					ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN SOMMER 2017		ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN VINTER 2017/18	
	Samlet stikprøve 550	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller	% utilfreds/ meget utilfreds	%-point ændring	signifikant ændring	%-point ændring	signifikant ændring
DSB S-tog Hillerød-Bernstorffsvej		24	76 %	9 %	15 %	19 %	-	-0 %	-
DSB S-tog Farum-Emdrup		15	52 %	4 %	44 %	14 %	-	-6 %	-
DSB S-tog Frederikssund-Langgade ekskl. Flintholm		22	74 %	10 %	17 %	8 %	-	-8 %	-
DSB S-tog Høje Taastrup-Hvidovre		13	37 %	31 %	32 %	-36 %	-	-29 %	-
DSB S-tog Køge-Sydhavn		27	68 %	14 %	19 %	1 %	-	24 %	-
DSB S-tog Vigerslev Allé-Ryparken		-	-	-	-	-	-	-	-
DSB S-tog Valby-Hellerup		10	47 %	28 %	25 %	4 %	-	-14 %	-
Metro Christianshavn-Vanløse		10	53 %	6 %	40 %	8 %	-	19 %	-
Metro Lufthavnen-Amagerbro		3	67 %	-	33 %	45 %	-	43 %	-
Metro Vestamager-Islands Brygge		7	40 %	24 %	36 %	40 %	-	40 %	↑
NJBA Hirtshalsbanen		3	-	-	-	-	-	-	-
NJBA Skagensbanen		2	100 %	-	-	22 %	-	100 %	↑
Lokaltog Østbanen		2	100 %	-	-	100 %	↑	20 %	-
Lokaltog Tølløsebanen		1	-	-	-	-	-	-	-
Lokaltog Odsherredsbanen		-	-	-	-	-	-	-	-
Lokaltog Lollandbanen		-	-	-	-	-	-	-	-
Lokaltog Frederiksværkbanen		3	64 %	36 %	-	-36 %	-	64 %	↑
Lokaltog Tisvildelejebanen		1	100 %	-	-	-	-	100 %	↑
Lokaltog Gilleleje/Honbækbanen		7	78 %	10 %	12 %	12 %	-	-22 %	-
Lokaltog Lille Nord		-	-	-	-	-	-	-	-
Lokaltog Nærumbanen		3	-	-	-	-	-	-	-
NJBA Regional Skørping-Frederikshavn		-	-	-	-	-	-	-	-
Lernvigbanen		8	75 %	25 %	-	-	-	-	-

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

	SOMMER 2018					ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN SOMMER 2017		ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN VINTER 2017/18	
	Samlet stikprøve 19.989	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller	% utilfreds/ meget utilfreds	%-point ændring	signifikant ændring	%-point ændring	signifikant ændring
Arriva Struer-Aarhus		493	88 %	9 %	3 %	-0 %	-	2 %	-
Arriva Struer-Thisted		170	93 %	6 %	0 %	0 %	-	3 %	-
Arriva Skjern-Struer		277	91 %	7 %	2 %	2 %	-	1 %	-
Arriva Skjern-Esbjerg		312	91 %	8 %	1 %	5 %	-	4 %	-
Arriva Esbjerg Tønder		335	88 %	8 %	4 %	-0 %	-	6 %	↑
Arriva Aarhus-Skjern		600	90 %	7 %	3 %	5 %	↑	5 %	↑
Arriva Varde-Nr. Nebel		95	83 %	14 %	2 %	0 %	-	-7 %	-
DSB EC København-Rødby Færge		306	75 %	15 %	10 %	2 %	-	-9 %	↓
DSB EC Aarhus-Padborg		302	86 %	6 %	9 %	11 %	↑	0 %	-
DSB IC Lyn København-Aarhus		659	90 %	8 %	3 %	6 %	↑	6 %	↑
DSB IC København-Korsør		846	81 %	13 %	5 %	-3 %	-	-1 %	-
DSB IC Nyborg-Middelfart-Fredericia		440	79 %	14 %	7 %	-10 %	↓	-8 %	↓
DSB IC/Regional Aalborg-Frederikshavn		337	87 %	10 %	3 %	12 %	↑	-0 %	-
DSB IC Hadsten-Randers-Aalborg (inkl. Aalborg Nærbane)		382	76 %	14 %	11 %	-3 %	-	2 %	-
DSB IC Aarhus-Struer		276	87 %	11 %	2 %	-4 %	-	-0 %	-
DSB IC Fredericia-Aarhus		576	88 %	7 %	4 %	2 %	-	4 %	-
DSB IC Fredericia-Esbjerg		454	84 %	12 %	3 %	-2 %	-	-1 %	-
DSB IC Lunderskov-Tinglev		388	90 %	6 %	4 %	-3 %	-	1 %	-
DSB IC Vejle-Struer-Thisted		309	92 %	7 %	1 %	6 %	↑	6 %	↑
DSB Regional Helsingør-Nivå-København		438	86 %	9 %	5 %	-2 %	-	-6 %	↓
DSB Regional København-Roskilde		643	77 %	12 %	12 %	-1 %	-	-8 %	↓
DSB Regional Roskilde-Holbæk-Kalundborg		239	82 %	14 %	5 %	-2 %	-	1 %	-
DSB Regional Roskilde-Køge-Næstved		376	83 %	13 %	4 %	-2 %	-	-7 %	↓
DSB Regional Roskilde-Nykøbing F		435	86 %	9 %	5 %	7 %	↑	-2 %	-
DSB Regional Odense-Middelfart-Fredericia		419	90 %	8 %	2 %	-2 %	-	3 %	-
DSB Regional Odense-Svendborg		981	78 %	16 %	6 %	-5 %	↓	-1 %	-
DSB Regional Fredericia- Struer		229	93 %	4 %	3 %	1 %	-	4 %	-
DSB S-tog Charlottenlund-Klampenborg		50	95 %	1 %	4 %	7 %	-	-2 %	-

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

	SOMMER 2018					ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN SOMMER 2017		ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN VINTER 2017/18	
	Samlet stikprøve 19.989	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller	% utilfreds/ meget utilfreds	%-point ændring	signifikant ændring	%-point ændring	signifikant ændring
DSB S-tog Hillerød-Bernstorffsvej		454	83 %	11 %	6 %	5 %	-	3 %	-
DSB S-tog Farum-Emdrup		269	81 %	13 %	6 %	2 %	-	-7 %	↓
DSB S-tog Frederikssund-Langgade ekskl. Flintholm		450	77 %	16 %	7 %	-2 %	-	-5 %	-
DSB S-tog Høje Taastrup-Hvidovre		317	76 %	15 %	9 %	1 %	-	-6 %	-
DSB S-tog Køge-Sydhavn		545	78 %	11 %	10 %	-4 %	-	-6 %	↓
DSB S-tog Vigerslev Allé-Ryparken		339	78 %	14 %	8 %	2 %	-	-3 %	-
DSB S-tog Valby-Hellerup		1.511	80 %	14 %	7 %	2 %	-	-1 %	-
Metro Christianshavn-Vanløse		1.452	56 %	25 %	19 %	-3 %	-	-7 %	↓
Metro Lufthavnen-Amagerbro		400	56 %	23 %	21 %	-0 %	-	-9 %	↓
Metro Vestamager-Islands Brygge		412	63 %	23 %	13 %	-8 %	↓	-1 %	-
NJBA Hirtshalsbanen		117	88 %	12 %	-	-6 %	-	-2 %	-
NJBA Skagensbanen		148	88 %	9 %	3 %	2 %	-	5 %	-
Lokaltog Østbanen		191	81 %	15 %	4 %	-5 %	-	-2 %	-
Lokaltog Tølløsebanen		160	85 %	11 %	4 %	-8 %	↓	-5 %	-
Lokaltog Odsherredsbanen		119	79 %	12 %	8 %	-1 %	-	12 %	↑
Lokaltog Lollandbanen		125	92 %	7 %	1 %	4 %	-	13 %	↑
Lokaltog Frederiksværkbanen		137	84 %	11 %	5 %	0 %	-	1 %	-
Lokaltog Tisvildelejebanen		115	89 %	10 %	1 %	-2 %	-	2 %	-
Lokaltog Gilleleje/Honbækbanen		231	91 %	7 %	2 %	2 %	-	1 %	-
Lokaltog Lille Nord		124	89 %	10 %	1 %	-1 %	-	3 %	-
Lokaltog Nærumbanen		156	97 %	3 %	-	0 %	-	4 %	-
NJBA Regional Skørping-Frederikshavn		154	87 %	7 %	6 %	-	-	3 %	-
Lernvigbanen		152	94 %	5 %	1 %	-	-	-	-

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

	SOMMER 2018					ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN SOMMER 2017		ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN VINTER 2017/18	
	Samlet stikprøve 19.989	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller	% utilfreds/ meget utilfreds	%-point ændring	signifikant ændring	%-point ændring	signifikant ændring
Arriva Struer-Aarhus		477	89 %	9 %	2 %	-0 %	-	3 %	-
Arriva Struer-Thisted		164	84 %	10 %	6 %	0 %	-	5 %	-
Arriva Skjern-Struer		268	83 %	13 %	4 %	1 %	-	8 %	↑
Arriva Skjern-Esbjerg		306	84 %	12 %	4 %	4 %	-	5 %	-
Arriva Esbjerg Tønder		315	82 %	15 %	3 %	3 %	-	9 %	↑
Arriva Aarhus-Skjern		577	85 %	9 %	5 %	-3 %	-	2 %	-
Arriva Varde-Nr. Nebel		94	63 %	24 %	13 %	-10 %	-	-13 %	↓
DSB EC København-Rødby Færge		274	74 %	19 %	6 %	-3 %	-	2 %	-
DSB EC Aarhus-Padborg		286	72 %	13 %	15 %	-8 %	↓	-3 %	-
DSB IC Lyn København-Aarhus		647	84 %	10 %	6 %	-3 %	-	-5 %	↓
DSB IC København-Korsør		829	81 %	13 %	5 %	1 %	-	-1 %	-
DSB IC Nyborg-Middelfart-Fredericia		426	69 %	19 %	12 %	-16 %	↓	-12 %	↓
DSB IC/Regional Aalborg-Frederikshavn		319	77 %	15 %	8 %	-9 %	↓	-12 %	↓
DSB IC Hadsten-Randers-Aalborg (inkl. Aalborg Nærbane)		362	80 %	12 %	9 %	-6 %	↓	-6 %	↓
DSB IC Aarhus-Struer		260	83 %	10 %	6 %	7 %	↑	-4 %	-
DSB IC Fredericia-Aarhus		557	81 %	13 %	6 %	-1 %	-	-3 %	-
DSB IC Fredericia-Esbjerg		425	73 %	17 %	10 %	-8 %	↓	-3 %	-
DSB IC Lunderskov-Tinglev		361	74 %	17 %	9 %	-9 %	↓	-6 %	↓
DSB IC Vejle-Struer-Thisted		286	86 %	11 %	3 %	11 %	↑	4 %	-
DSB Regional Helsingør-Nivå-København		419	58 %	17 %	25 %	-16 %	↓	-18 %	↓
DSB Regional København-Roskilde		609	78 %	14 %	8 %	2 %	-	-3 %	-
DSB Regional Roskilde-Holbæk-Kalundborg		225	66 %	21 %	13 %	-14 %	↓	-13 %	↓
DSB Regional Roskilde-Køge-Næstved		346	57 %	13 %	30 %	-14 %	↓	-19 %	↓
DSB Regional Roskilde-Nykøbing F		404	77 %	18 %	5 %	7 %	↑	-3 %	-
DSB Regional Odense-Middelfart-Fredericia		397	80 %	12 %	8 %	8 %	↑	7 %	↑
DSB Regional Odense-Svendborg		935	76 %	16 %	9 %	-0 %	-	-9 %	↓
DSB Regional Fredericia- Struer		221	90 %	8 %	3 %	4 %	-	10 %	↑
DSB S-tog Charlottenlund-Klampenborg		49	84 %	10 %	6 %	8 %	-	-4 %	-

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

	SOMMER 2018					ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN SOMMER 2017		ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN VINTER 2017/18	
	Samlet stikprøve 19.989	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller	% utilfreds/ meget utilfreds	%-point ændring	signifikant ændring	%-point ændring	signifikant ændring
DSB S-tog Hillerød-Bernstorffsvej		430	84 %	8 %	8 %	8 %	↑	2 %	-
DSB S-tog Farum-Emdrup		262	85 %	8 %	7 %	7 %	-	-3 %	-
DSB S-tog Frederikssund-Langgade ekskl. Flintholm		411	84 %	9 %	7 %	5 %	-	-3 %	-
DSB S-tog Høje Taastrup-Hvidovre		300	77 %	13 %	10 %	-1 %	-	-7 %	↓
DSB S-tog Køge-Sydhavn		511	82 %	8 %	10 %	4 %	-	-6 %	↓
DSB S-tog Vigerslev Allé-Ryparken		318	89 %	5 %	6 %	4 %	-	-1 %	-
DSB S-tog Valby-Hellerup		1.405	85 %	8 %	7 %	10 %	↑	2 %	-
Metro Christianshavn-Vanløse		1.297	89 %	7 %	4 %	-1 %	-	-5 %	↓
Metro Lufthavnen-Amagerbro		350	90 %	7 %	3 %	-1 %	-	-2 %	-
Metro Vestamager-Islands Brygge		364	88 %	10 %	2 %	0 %	-	-1 %	-
NJBA Hirtshalsbanen		115	73 %	25 %	2 %	-14 %	↓	-13 %	↓
NJBA Skagensbanen		144	82 %	12 %	6 %	3 %	-	1 %	-
Lokaltog Østbanen		186	87 %	9 %	5 %	6 %	-	4 %	-
Lokaltog Tølløsebanen		158	77 %	16 %	7 %	-1 %	-	7 %	-
Lokaltog Odsherredsbanen		117	73 %	17 %	10 %	-6 %	-	11 %	↑
Lokaltog Lollandsbanen		122	88 %	11 %	1 %	-3 %	-	2 %	-
Lokaltog Frederiksværkbanen		134	86 %	10 %	4 %	0 %	-	-4 %	-
Lokaltog Tisvildelejebanen		112	87 %	11 %	3 %	-2 %	-	4 %	-
Lokaltog Gilleleje/Honbækbanen		224	76 %	14 %	10 %	-6 %	-	-3 %	-
Lokaltog Lille Nord		120	90 %	9 %	1 %	-2 %	-	9 %	↑
Lokaltog Nærumbanen		148	91 %	6 %	2 %	-0 %	-	2 %	-
NJBA Regional Skørping-Frederikshavn		148	88 %	6 %	7 %	-	-	1 %	-
Lermvigbanen		153	86 %	9 %	5 %	-	-	-	-

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

	SOMMER 2018					ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN SOMMER 2017		ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN VINTER 2017/18	
	Samlet stikprøve 19.989	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller	% utilfreds/ meget utilfreds	%-point ændring	signifikant ændring	%-point ændring	signifikant ændring
Arriva Struer-Aarhus		494	76 %	21 %	3 %	2 %	-	1 %	-
Arriva Struer-Thisted		169	77 %	20 %	3 %	4 %	-	10 %	↑
Arriva Skjern-Struer		271	80 %	15 %	5 %	4 %	-	7 %	-
Arriva Skjern-Esbjerg		303	73 %	22 %	5 %	1 %	-	-0 %	-
Arriva Esbjerg Tønder		330	72 %	22 %	6 %	4 %	-	5 %	-
Arriva Aarhus-Skjern		588	76 %	18 %	6 %	-2 %	-	0 %	-
Arriva Varde-Nr. Nebel		95	65 %	28 %	6 %	-3 %	-	-8 %	-
DSB EC København-Rødby Færge		308	68 %	28 %	4 %	-6 %	-	1 %	-
DSB EC Aarhus-Padborg		306	68 %	23 %	9 %	-2 %	-	-7 %	↓
DSB IC Lyn København-Aarhus		682	76 %	18 %	6 %	2 %	-	3 %	-
DSB IC København-Korsør		827	71 %	21 %	8 %	0 %	-	-1 %	-
DSB IC Nyborg-Middelfart-Fredericia		437	68 %	26 %	6 %	-7 %	↓	-3 %	-
DSB IC/Regional Aalborg-Frederikshavn		336	67 %	20 %	13 %	-4 %	-	-11 %	↓
DSB IC Hadsten-Randers-Aalborg (inkl. Aalborg Nærbane)		385	71 %	24 %	5 %	-1 %	-	0 %	-
DSB IC Aarhus-Struer		274	79 %	19 %	2 %	-0 %	-	-3 %	-
DSB IC Fredericia-Aarhus		589	71 %	25 %	4 %	1 %	-	-1 %	-
DSB IC Fredericia-Esbjerg		452	62 %	26 %	11 %	-2 %	-	-4 %	-
DSB IC Lunderskov-Tinglev		390	69 %	25 %	6 %	-3 %	-	-3 %	-
DSB IC Vejle-Struer-Thisted		315	77 %	17 %	6 %	6 %	-	4 %	-
DSB Regional Helsingør-Nivå-København		423	56 %	30 %	14 %	-5 %	-	-6 %	↓
DSB Regional København-Roskilde		623	69 %	23 %	7 %	1 %	-	0 %	-
DSB Regional Roskilde-Holbæk-Kalundborg		239	60 %	28 %	12 %	-3 %	-	-3 %	-
DSB Regional Roskilde-Køge-Næstved		364	60 %	29 %	11 %	-4 %	-	-7 %	-
DSB Regional Roskilde-Nykøbing F		424	72 %	22 %	5 %	7 %	↑	2 %	-
DSB Regional Odense-Middelfart-Fredericia		411	66 %	25 %	9 %	-3 %	-	2 %	-
DSB Regional Odense-Svendborg		966	59 %	29 %	12 %	-1 %	-	8 %	↑
DSB Regional Fredericia- Struer		230	61 %	26 %	12 %	-18 %	↓	-2 %	-
DSB S-tog Charlottenlund-Klampenborg		46	64 %	28 %	8 %	6 %	-	-5 %	-

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

	SOMMER 2018					ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN SOMMER 2017		ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN VINTER 2017/18	
	Samlet stikprøve 19.989	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller	% utilfreds/ meget utilfreds	%-point ændring	signifikant ændring	%-point ændring	signifikant ændring
DSB S-tog Hillerød-Bernstorffsvej		434	56 %	34 %	10 %	2 %	-	-1 %	-
DSB S-tog Farum-Emdrup		256	57 %	30 %	13 %	5 %	-	-11 %	↓
DSB S-tog Frederikssund-Langgade ekskl. Flintholm		429	62 %	28 %	10 %	7 %	↑	7 %	↑
DSB S-tog Høje Taastrup-Hvidovre		309	51 %	34 %	15 %	-8 %	↓	-5 %	-
DSB S-tog Køge-Sydhavn		532	50 %	33 %	16 %	-5 %	-	-9 %	↓
DSB S-tog Vigerslev Allé-Ryparken		326	59 %	33 %	8 %	2 %	-	-2 %	-
DSB S-tog Valby-Hellerup		1.470	60 %	31 %	10 %	4 %	↑	1 %	-
Metro Christianshavn-Vanløse		1.436	61 %	30 %	9 %	-6 %	↓	-6 %	↓
Metro Lufthavnen-Amagerbro		392	66 %	27 %	7 %	-0 %	-	0 %	-
Metro Vestamager-Islands Brygge		403	62 %	29 %	9 %	-6 %	-	1 %	-
NJBA Hirtshalsbanen		115	71 %	25 %	4 %	-17 %	↓	-2 %	-
NJBA Skagensbanen		147	74 %	18 %	8 %	-12 %	↓	-3 %	-
Lokaltog Østbanen		188	77 %	19 %	4 %	-5 %	-	1 %	-
Lokaltog Tølløsebanen		161	58 %	34 %	9 %	-14 %	↓	-7 %	-
Lokaltog Odsherredsbanen		115	61 %	23 %	16 %	-6 %	-	13 %	↑
Lokaltog Lollandsbanen		123	68 %	25 %	7 %	3 %	-	0 %	-
Lokaltog Frederiksværkbanen		134	73 %	18 %	8 %	6 %	-	13 %	↑
Lokaltog Tisvildelejebanen		111	78 %	20 %	2 %	4 %	-	17 %	↑
Lokaltog Gilleleje/Honbækbanen		223	69 %	27 %	5 %	-1 %	-	4 %	-
Lokaltog Lille Nord		119	72 %	18 %	11 %	3 %	-	17 %	↑
Lokaltog Nærumbanen		154	77 %	20 %	3 %	-4 %	-	1 %	-
NJBA Regional Skørping-Frederikshavn		153	83 %	15 %	2 %	-	-	5 %	-
Lermvigbanen		153	76 %	20 %	3 %	-	-	-	-

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

	SOMMER 2018					ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN SOMMER 2017		ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN VINTER 2017/18	
	Samlet stikprøve 19.989	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller	% utilfreds/ meget utilfreds	%-point ændring	signifikant ændring	%-point ændring	signifikant ændring
Arriva Struer-Aarhus		444	81 %	11 %	8 %	1 %	-	6 %	↑
Arriva Struer-Thisted		120	62 %	21 %	17 %	-3 %	-	6 %	-
Arriva Skjern-Struer		235	72 %	14 %	13 %	3 %	-	-1 %	-
Arriva Skjern-Esbjerg		274	64 %	22 %	14 %	-0 %	-	-3 %	-
Arriva Esbjerg Tønder		275	62 %	21 %	17 %	1 %	-	4 %	-
Arriva Aarhus-Skjern		539	72 %	17 %	11 %	-0 %	-	-1 %	-
Arriva Varde-Nr. Nebel		58	38 %	26 %	36 %	2 %	-	-3 %	-
DSB EC København-Rødby Færge		290	76 %	19 %	5 %	7 %	↑	-3 %	-
DSB EC Aarhus-Padborg		282	70 %	18 %	12 %	-13 %	↓	-15 %	↓
DSB IC Lyn København-Aarhus		673	85 %	11 %	4 %	-2 %	-	1 %	-
DSB IC København-Korsør		814	75 %	18 %	7 %	1 %	-	-7 %	↓
DSB IC Nyborg-Middelfart-Fredericia		420	74 %	18 %	8 %	-14 %	↓	-7 %	↓
DSB IC/Regional Aalborg-Frederikshavn		283	74 %	18 %	8 %	0 %	-	-2 %	-
DSB IC Hadsten-Randers-Aalborg (inkl. Aalborg Nærbane)		360	77 %	18 %	5 %	-2 %	-	-4 %	-
DSB IC Aarhus-Struer		248	76 %	12 %	12 %	5 %	-	7 %	-
DSB IC Fredericia-Aarhus		581	85 %	10 %	5 %	2 %	-	4 %	-
DSB IC Fredericia-Esbjerg		424	77 %	16 %	6 %	2 %	-	1 %	-
DSB IC Lunderskov-Tinglev		337	67 %	20 %	14 %	-3 %	-	-2 %	-
DSB IC Vejle-Struer-Thisted		269	73 %	14 %	13 %	6 %	-	4 %	-
DSB Regional Helsingør-Nivå-København		409	60 %	26 %	14 %	-7 %	↓	-13 %	↓
DSB Regional København-Roskilde		623	73 %	16 %	12 %	-3 %	-	-7 %	↓
DSB Regional Roskilde-Holbæk-Kalundborg		222	65 %	21 %	14 %	-10 %	↓	-13 %	↓
DSB Regional Roskilde-Køge-Næstved		340	45 %	23 %	31 %	-21 %	↓	-28 %	↓
DSB Regional Roskilde-Nykøbing F		385	74 %	19 %	8 %	2 %	-	-5 %	-
DSB Regional Odense-Middelfart-Fredericia		348	69 %	16 %	15 %	8 %	-	10 %	↑
DSB Regional Odense-Svendborg		866	80 %	15 %	4 %	3 %	-	6 %	↑
DSB Regional Fredericia- Struer		205	82 %	13 %	6 %	18 %	↑	16 %	↑
DSB S-tog Charlottenlund-Klampenborg		44	74 %	11 %	15 %	10 %	-	7 %	-

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

	SOMMER 2018					ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN SOMMER 2017		ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN VINTER 2017/18	
	Samlet stikprøve 19.989	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller	% utilfreds/ meget utilfreds	%-point ændring	signifikant ændring	%-point ændring	signifikant ændring
DSB S-tog Hillerød-Bernstorffsvej		412	71 %	16 %	14 %	0 %	-	-2 %	-
DSB S-tog Farum-Emdrup		257	75 %	16 %	9 %	2 %	-	2 %	-
DSB S-tog Frederikssund-Langgade ekskl. Flintholm		389	74 %	15 %	11 %	1 %	-	-11 %	↓
DSB S-tog Høje Taastrup-Hvidovre		302	77 %	12 %	11 %	8 %	↑	1 %	-
DSB S-tog Køge-Sydhavn		504	69 %	16 %	15 %	-4 %	-	-9 %	↓
DSB S-tog Vigerslev Allé-Ryparken		305	74 %	15 %	11 %	-0 %	-	-7 %	↓
DSB S-tog Valby-Hellerup		1.436	73 %	15 %	12 %	1 %	-	-3 %	-
Metro Christianshavn-Vanløse		1.356	84 %	11 %	5 %	-3 %	↓	-5 %	↓
Metro Lufthavnen-Amagerbro		369	88 %	10 %	2 %	0 %	-	1 %	-
Metro Vestamager-Islands Brygge		396	86 %	12 %	2 %	1 %	-	-1 %	-
NJBA Hirtshalsbanen		100	64 %	24 %	11 %	-7 %	-	3 %	-
NJBA Skagensbanen		130	67 %	19 %	14 %	-4 %	-	-4 %	-
Lokaltog Østbanen		169	55 %	25 %	20 %	3 %	-	1 %	-
Lokaltog Tølløsebanen		150	63 %	23 %	14 %	-0 %	-	-1 %	-
Lokaltog Odsherredsbanen		110	58 %	27 %	14 %	-8 %	-	-5 %	-
Lokaltog Lollandsbanen		105	48 %	31 %	22 %	-14 %	↓	-15 %	↓
Lokaltog Frederiksværkbanen		105	52 %	23 %	25 %	7 %	-	-19 %	↓
Lokaltog Tisvildelejebanen		74	61 %	21 %	18 %	13 %	-	7 %	-
Lokaltog Gilleleje/Honbækbanen		150	48 %	18 %	35 %	-7 %	-	-13 %	↓
Lokaltog Lille Nord		99	64 %	25 %	11 %	5 %	-	-10 %	-
Lokaltog Nærumbanen		98	52 %	20 %	28 %	5 %	-	-12 %	-
NJBA Regional Skørping-Frederikshavn		135	75 %	13 %	12 %	-	-	2 %	-
Lermvigbanen		78	42 %	28 %	29 %	-	-	-	-

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

	SOMMER 2018					ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN SOMMER 2017		ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN VINTER 2017/18	
	Samlet stikprøve 19.989	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller	% utilfreds/ meget utilfreds	%-point ændring	signifikant ændring	%-point ændring	signifikant ændring
Arriva Struer-Aarhus		349	66 %	25 %	9 %	0 %	-	-0 %	-
Arriva Struer-Thisted		136	52 %	33 %	15 %	0 %	-	6 %	-
Arriva Skjern-Struer		191	52 %	29 %	19 %	-5 %	-	-6 %	-
Arriva Skjern-Esbjerg		230	56 %	31 %	13 %	2 %	-	2 %	-
Arriva Esbjerg Tønder		248	57 %	30 %	13 %	2 %	-	1 %	-
Arriva Aarhus-Skjern		443	68 %	22 %	10 %	4 %	-	6 %	-
Arriva Varde-Nr. Nebel		78	41 %	40 %	19 %	-16 %	↓	-12 %	-
DSB EC København-Rødby Færge		240	57 %	32 %	11 %	-8 %	-	-8 %	↓
DSB EC Aarhus-Padborg		200	61 %	24 %	15 %	2 %	-	0 %	-
DSB IC Lyn København-Aarhus		488	73 %	20 %	7 %	6 %	↑	4 %	-
DSB IC København-Korsør		649	61 %	28 %	12 %	-9 %	↓	-8 %	↓
DSB IC Nyborg-Middelfart-Fredericia		313	62 %	27 %	11 %	-4 %	-	-6 %	-
DSB IC/Regional Aalborg-Frederikshavn		244	65 %	22 %	13 %	4 %	-	-2 %	-
DSB IC Hadsten-Randers-Aalborg (inkl. Aalborg Nærbane)		290	70 %	19 %	10 %	-3 %	-	6 %	-
DSB IC Aarhus-Struer		211	69 %	24 %	7 %	6 %	-	-4 %	-
DSB IC Fredericia-Aarhus		429	70 %	22 %	8 %	-0 %	-	6 %	-
DSB IC Fredericia-Esbjerg		334	56 %	35 %	10 %	6 %	-	0 %	-
DSB IC Lunderskov-Tinglev		282	55 %	32 %	14 %	2 %	-	-6 %	-
DSB IC Vejle-Struer-Thisted		226	56 %	33 %	11 %	-5 %	-	-1 %	-
DSB Regional Helsingør-Nivå-København		351	57 %	33 %	10 %	-11 %	↓	2 %	-
DSB Regional København-Roskilde		498	60 %	30 %	10 %	-9 %	↓	-8 %	↓
DSB Regional Roskilde-Holbæk-Kalundborg		189	48 %	30 %	22 %	-6 %	-	-4 %	-
DSB Regional Roskilde-Køge-Næstved		318	49 %	37 %	14 %	-8 %	↓	-3 %	-
DSB Regional Roskilde-Nykøbing F		323	61 %	27 %	12 %	10 %	↑	4 %	-
DSB Regional Odense-Middelfart-Fredericia		300	47 %	32 %	21 %	-1 %	-	-1 %	-
DSB Regional Odense-Svendborg		750	58 %	27 %	15 %	13 %	↑	5 %	-
DSB Regional Fredericia- Struer		169	58 %	31 %	11 %	-8 %	-	9 %	-
DSB S-tog Charlottenlund-Klampenborg		41	82 %	15 %	2 %	13 %	-	12 %	-

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

	SOMMER 2018					ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN SOMMER 2017		ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN VINTER 2017/18	
	Samlet stikprøve 19.989	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller	% utilfreds/ meget utilfreds	%-point ændring	signifikant ændring	%-point ændring	signifikant ændring
DSB S-tog Hillerød-Bernstorffsvej		383	71 %	21 %	8 %	2 %	-	-4 %	-
DSB S-tog Farum-Emdrup		224	66 %	21 %	13 %	-5 %	-	-13 %	↓
DSB S-tog Frederikssund-Langgade ekskl. Flintholm		403	70 %	19 %	11 %	-3 %	-	-6 %	↓
DSB S-tog Høje Taastrup-Hvidovre		267	71 %	21 %	8 %	-3 %	-	-8 %	↓
DSB S-tog Køge-Sydhavn		470	70 %	19 %	11 %	-3 %	-	-6 %	↓
DSB S-tog Vigerslev Allé-Ryparken		319	78 %	17 %	4 %	3 %	-	3 %	-
DSB S-tog Valby-Hellerup		1.274	74 %	19 %	7 %	2 %	-	-2 %	-
Metro Christianshavn-Vanløse		1.384	85 %	11 %	3 %	0 %	-	-4 %	↓
Metro Lufthavnen-Amagerbro		361	84 %	13 %	3 %	-1 %	-	-5 %	↓
Metro Vestamager-Islands Brygge		376	88 %	9 %	4 %	3 %	-	4 %	-
NJBA Hirtshalsbanen		101	82 %	16 %	2 %	1 %	-	-1 %	-
NJBA Skagensbanen		102	74 %	23 %	2 %	7 %	-	5 %	-
Lokaltog Østbanen		163	54 %	33 %	14 %	1 %	-	0 %	-
Lokaltog Tølløsebanen		136	59 %	28 %	13 %	6 %	-	4 %	-
Lokaltog Odsherredsbanen		95	53 %	30 %	18 %	-8 %	-	4 %	-
Lokaltog Lollandsbanen		108	65 %	26 %	10 %	6 %	-	5 %	-
Lokaltog Frederiksværkbanen		119	68 %	22 %	10 %	1 %	-	-5 %	-
Lokaltog Tisvildelejebanen		103	52 %	39 %	9 %	-9 %	-	-12 %	-
Lokaltog Gilleleje/Honbækbanen		202	60 %	28 %	12 %	1 %	-	8 %	-
Lokaltog Lille Nord		107	66 %	23 %	12 %	5 %	-	7 %	-
Lokaltog Nærumbanen		140	71 %	19 %	10 %	7 %	-	7 %	-
NJBA Regional Skørping-Frederikshavn		105	77 %	14 %	9 %	-	-	11 %	-
Lermvigbanen		117	62 %	22 %	16 %	-	-	-	-

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

	SOMMER 2018					ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN SOMMER 2017		ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN VINTER 2017/18	
	Samlet stikprøve 1.837	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller	% utilfreds/ meget utilfreds	%-point ændring	signifikant ændring	%-point ændring	signifikant ændring
Arriva Struer-Aarhus		27	56 %	29 %	15 %	-4 %	-	-4 %	-
Arriva Struer-Thisted		16	55 %	29 %	17 %	13 %	-	15 %	-
Arriva Skjern-Struer		24	28 %	56 %	16 %	-19 %	-	-5 %	-
Arriva Skjern-Esbjerg		29	42 %	30 %	27 %	-8 %	-	9 %	-
Arriva Esbjerg Tønder		32	40 %	33 %	27 %	-3 %	-	9 %	-
Arriva Aarhus-Skjern		55	49 %	31 %	20 %	5 %	-	4 %	-
Arriva Varde-Nr. Nebel		7	-	66 %	34 %	-	-	-57 %	↓
DSB EC København-Rødby Færge		39	56 %	32 %	12 %	25 %	↑	6 %	-
DSB EC Aarhus-Padborg		79	46 %	30 %	24 %	-11 %	-	-10 %	-
DSB IC Lyn København-Aarhus		97	62 %	28 %	11 %	4 %	-	5 %	-
DSB IC København-Korsør		60	33 %	48 %	19 %	-30 %	↓	-26 %	↓
DSB IC Nyborg-Middelfart-Fredericia		77	61 %	18 %	21 %	28 %	↑	7 %	-
DSB IC/Regional Aalborg-Frederikshavn		43	62 %	21 %	17 %	18 %	-	45 %	↑
DSB IC Hadsten-Randers-Aalborg (inkl. Aalborg Nærbane)		53	42 %	45 %	12 %	4 %	-	12 %	-
DSB IC Aarhus-Struer		26	57 %	41 %	2 %	4 %	-	32 %	-
DSB IC Fredericia-Aarhus		48	65 %	30 %	5 %	21 %	-	-7 %	-
DSB IC Fredericia-Esbjerg		77	46 %	32 %	22 %	1 %	-	0 %	-
DSB IC Lunderskov-Tinglev		42	57 %	18 %	25 %	-8 %	-	1 %	-
DSB IC Vejle-Struer-Thisted		19	49 %	30 %	21 %	11 %	-	-4 %	-
DSB Regional Helsingør-Nivå-København		83	55 %	23 %	22 %	18 %	↑	13 %	-
DSB Regional København-Roskilde		65	30 %	39 %	31 %	-3 %	-	-25 %	↓
DSB Regional Roskilde-Holbæk-Kalundborg		29	36 %	45 %	19 %	-14 %	-	-5 %	-
DSB Regional Roskilde-Køge-Næstved		46	45 %	23 %	32 %	14 %	-	-7 %	-
DSB Regional Roskilde-Nykøbing F		44	49 %	47 %	4 %	2 %	-	26 %	↑
DSB Regional Odense-Middelfart-Fredericia		39	44 %	33 %	23 %	13 %	-	11 %	-
DSB Regional Odense-Svendborg		80	29 %	44 %	27 %	-22 %	↓	-19 %	↓
DSB Regional Fredericia- Struer		16	18 %	25 %	57 %	-20 %	-	-35 %	↓
DSB S-tog Charlottenlund-Klampenborg		3	23 %	18 %	59 %	-8 %	-	-2 %	-

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

	SOMMER 2018					ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN SOMMER 2017		ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN VINTER 2017/18	
	Samlet stikprøve 1.837	antal interview*	% tilfreds/ meget tilfreds	% hverken eller	% utilfreds/ meget utilfreds	%-point ændring	signifikant ændring	%-point ændring	signifikant ændring
DSB S-tog Hillerød-Bernstorffsvej		38	30 %	52 %	18 %	-7 %	-	1 %	-
DSB S-tog Farum-Emdrup		17	37 %	22 %	41 %	-0 %	-	-23 %	-
DSB S-tog Frederikssund-Langgade ekskl. Flintholm		31	53 %	24 %	22 %	12 %	-	-34 %	↓
DSB S-tog Høje Taastrup-Hvidovre		19	34 %	42 %	23 %	-20 %	-	-16 %	-
DSB S-tog Køge-Sydhavn		45	34 %	33 %	33 %	-3 %	-	-19 %	-
DSB S-tog Vigerslev Allé-Ryparken		7	16 %	57 %	27 %	-34 %	↓	-17 %	-
DSB S-tog Valby-Hellerup		110	39 %	28 %	33 %	-2 %	-	-9 %	-
Metro Christianshavn-Vanløse		74	44 %	37 %	19 %	-15 %	-	-8 %	-
Metro Lufthavnen-Amagerbro		21	74 %	14 %	12 %	41 %	↑	53 %	↑
Metro Vestamager-Islands Brygge		18	63 %	22 %	14 %	48 %	↑	-3 %	-
NJBA Hirtshalsbanen		5	-	72 %	28 %	-75 %	↓	-3 %	-
NJBA Skagensbanen		12	32 %	26 %	43 %	14 %	-	-35 %	-
Lokaltog Østbanen		11	34 %	41 %	25 %	1 %	-	6 %	-
Lokaltog Tølløsebanen		22	27 %	45 %	28 %	-27 %	-	-3 %	-
Lokaltog Odsherredsbanen		9	44 %	22 %	33 %	15 %	-	30 %	-
Lokaltog Lollandsbanen		3	40 %	40 %	20 %	-30 %	-	-28 %	-
Lokaltog Frederiksværkbanen		10	60 %	31 %	9 %	32 %	-	39 %	-
Lokaltog Tisvildelejebanen		6	59 %	-	41 %	6 %	-	43 %	-
Lokaltog Gilleleje/Honbækbanen		12	44 %	15 %	41 %	-18 %	-	23 %	-
Lokaltog Lille Nord		7	33 %	50 %	17 %	-11 %	-	-24 %	-
Lokaltog Nærumbanen		4	42 %	58 %	-	42 %	-	42 %	-
NJBA Regional Skørping-Frederikshavn		6	35 %	48 %	17 %	-	-	6 %	-
Lermvigbanen		-	-	-	-	-	-	-	-



8. Resultater opdelt efter demografi og rejseformål

8.1 Rejseformål

		PENDLER STIKPRØVE: 8.974	ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN VINTER 2017/18		ERHVERV STIKPRØVE: 795	ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN VINTER 2017/18		FRITID STIKPRØVE: 10.129	ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN VINTER 2017/18		
		Samlet stikprøve 19.989	% tilfreds/ meget tilfreds	%-point ændring	signifikant ændring	% tilfreds/ meget tilfreds	%-point ændring	signifikant ændring	% tilfreds/ meget tilfreds	%-point ændring	signifikant ændring
13:	Hvor tilfreds er du med din rejse med dette tog alt i alt?		77 %	-3 %	↓	87 %	1 %	-	85 %	-2 %	↓
17:	Hvor tilfreds er du med den værdi, du får for det, du har betalt for din samlede rejse?		48 %	-5 %	↓	62 %	5 %	-	60 %	-3 %	↓
PÅ STATIONEN - HVOR TILFREDS ER DU MED ...											
2A:	Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din cykel?		60 %	4 %	↑	50 %	2 %	-	55 %	-5 %	↓
2C:	Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din knallert/MC eller bil?		71 %	3 %	-	55 %	1 %	-	62 %	-8 %	↓
10:	Muligheden for at købe billet/kort til denne rejse?		77 %	-1 %	-	85 %	2 %	-	78 %	-3 %	↓
11.1:	Den tid du havde til at skifte til dette tog?		78 %	-1 %	-	85 %	-1 %	-	81 %	-3 %	↓
11.2:	Adgangsforholdene til perronen, hvorfra du tog dette tog?		77 %	-2 %	↓	79 %	-7 %	↓	80 %	-1 %	-
11.9:	Venteforholdene på stationen?		59 %	-2 %	↓	57 %	-10 %	↓	66 %	2 %	↑
11.3:	Den information, du fik over højtalerne?		54 %	-9 %	↓	66 %	-2 %	-	62 %	-5 %	↓
11.4:	Den information, du fik via elektroniske skærme og afgangstavler?		70 %	-6 %	↓	82 %	-4 %	-	77 %	-4 %	↓
11.5:	Den information, du fik via faste skilte og køreplaner?		63 %	-5 %	↓	75 %	-5 %	-	68 %	-4 %	↓
11.6:	Rengøringen og vedligeholdelsen?		53 %	-5 %	↓	65 %	-1 %	-	59 %	-0 %	-
11.7:	Toiletterne på stationen? (fungerer de, er de rene osv.)		22 %	-12 %	↓	27 %	-26 %	↓	26 %	-10 %	↓
11.8:	Trygheden?		75 %	-2 %	↓	84 %	2 %	-	79 %	2 %	↑
	I DETTE TOG - HVOR TILFREDS ER DU MED ...								-		
12.1:	Togpersonalets service og hjælpsomhed? (før og under rejsen)		71 %	-2 %	-	77 %	-6 %	↓	77 %	-1 %	-
12.2:	Muligheden for at få en siddeplads?		72 %	-4 %	↓	79 %	-5 %	↓	80 %	-2 %	↓
12.3:	Toiletterne? (fungerer de, er de rene osv.)		44 %	-1 %	-	56 %	14 %	↑	47 %	-3 %	↓
12.4:	Den indvendige rengøring og vedligeholdelse?		58 %	-4 %	↓	70 %	-0 %	-	65 %	-0 %	-
12.5:	Den udvendige rengøring og vedligeholdelse?		55 %	-3 %	↓	69 %	-3 %	-	63 %	0 %	-
12.6:	Klimaet ombord? (temperatur, luftfugtighed, træk osv.)		59 %	-12 %	↓	71 %	-4 %	-	66 %	-11 %	↓
12.7:	Togets generelle standard? (herunder pladsforhold, interiørets standard mv.)		62 %	-7 %	↓	70 %	-5 %	↓	70 %	-3 %	↓
12.8:	Trygheden?		83 %	-1 %	-	87 %	-2 %	-	86 %	1 %	-
12.9:	Den information, du har fået undervejs på din rejse med dette tog?		74 %	-5 %	↓	85 %	-4 %	↓	81 %	-2 %	↓
12.10:	Togets rettidighed/overholdelsen af køreplanen på denne rejse?		76 %	-4 %	↓	86 %	-7 %	↓	86 %	-3 %	↓
12.11:	Rejsetiden for rejsen på dette tog?		78 %	-1 %	↓	87 %	-2 %	-	85 %	-2 %	↓
12.12:	Togselskabets service på denne rejse?		65 %	-5 %	↓	78 %	-2 %	-	73 %	-4 %	↓
GENERELT - HVOR TILFREDS ER DU MED ...											
14.1:	Togenes overholdelse af køreplanen på denne strækning?		59 %	-3 %	↓	75 %	-0 %	-	74 %	0 %	-
14.2:	Antallet af togafgange på denne strækning?		68 %	-2 %	↓	81 %	-1 %	-	78 %	-0 %	-
14.3:	At rejse med dette togselskab generelt?		66 %	-4 %	↓	82 %	2 %	-	75 %	-1 %	↓
14.4:	Forbindelserne til/fra andre kollektive transportmidler på denne strækning?		68 %	-3 %	↓	81 %	-1 %	-	75 %	-1 %	-
14.5:	Muligheden for at få svar på spørgsmål og information fra togselskabet?		43 %	-8 %	↓	57 %	-3 %	-	49 %	-5 %	↓
HVIS DER ER FORSINKELSER – HVOR TILFREDS ER DU MED ...											
18D:	Den information, du har modtaget om forsinkelsen?		40 %	-2 %	-	76 %	23 %	↑	54 %	1 %	-

8.2 Alder

		14-34 ÅR STIKPRØVE: 8.867	ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN VINTER 2017/18		35-59 ÅR STIKPRØVE: 6.630	ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN VINTER 2017/18		60+ ÅR STIKPRØVE: 3.590	ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN VINTER 2017/18		
		Samlet stikprøve 19.989	% tilfreds/ meget tilfreds	%-point ændring	signifikant ændring	% tilfreds/ meget tilfreds	%-point ændring	signifikant ændring	% tilfreds/ meget tilfreds	%-point ændring	signifikant ændring
13:	Hvor tilfreds er du med din rejse med dette tog alt i alt?		81 %	-3 %	↓	80 %	-3 %	↓	86 %	-1 %	-
17:	Hvor tilfreds er du med den værdi, du får for det, du har betalt for din samlede rejse?		43 %	-8 %	↓	55 %	-4 %	↓	72 %	1 %	-
PÅ STATIONEN - HVOR TILFREDS ER DU MED ...											
2A:	Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din cykel?		57 %	2 %	-	63 %	3 %	-	52 %	2 %	-
2C:	Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din knallert/MC eller bil?		62 %	-10 %	-	67 %	1 %	-	64 %	-2 %	-
10:	Muligheden for at købe billet/kort til denne rejse?		78 %	-1 %	-	78 %	-3 %	↓	79 %	-2 %	-
11.1:	Den tid du havde til at skifte til dette tog?		78 %	-3 %	↓	82 %	-2 %	↓	84 %	1 %	-
11.2:	Adgangsforholdene til perronen, hvorfra du tog dette tog?		79 %	-3 %	↓	79 %	-2 %	↓	79 %	1 %	-
11.9:	Venteforholdene på stationen?		60 %	-3 %	↓	64 %	1 %	-	65 %	3 %	↑
11.3:	Den information, du fik over højtalerne?		59 %	-8 %	↓	57 %	-10 %	↓	60 %	-1 %	-
11.4:	Den information, du fik via elektroniske skærme og afgangstavler?		75 %	-4 %	↓	73 %	-6 %	↓	75 %	-4 %	↓
11.5:	Den information, du fik via faste skilte og køreplaner?		65 %	-6 %	↓	67 %	-4 %	↓	68 %	-3 %	↓
11.6:	Rengøringen og vedligeholdelsen?		56 %	-4 %	↓	55 %	-4 %	↓	59 %	2 %	-
11.7:	Toiletterne på stationen? (fungerer de, er de rene osv.)		22 %	-12 %	↓	24 %	-16 %	↓	27 %	2 %	-
11.8:	Trygheden?		75 %	-2 %	↓	79 %	1 %	-	81 %	2 %	↑
I DETTE TOG - HVOR TILFREDS ER DU MED ...											
12.1:	Togpersonalets service og hjælpsomhed? (før og under rejsen)		70 %	-2 %	↓	75 %	-1 %	-	83 %	1 %	-
12.2:	Muligheden for at få en siddeplads?		75 %	-4 %	↓	74 %	-3 %	↓	82 %	-0 %	-
12.3:	Toiletterne? (fungerer de, er de rene osv.)		45 %	-2 %	-	48 %	7 %	↑	48 %	-9 %	↓
12.4:	Den indvendige rengøring og vedligeholdelse?		62 %	-2 %	↓	61 %	-3 %	↓	63 %	1 %	-
12.5:	Den udvendige rengøring og vedligeholdelse?		60 %	-0 %	-	60 %	-4 %	↓	59 %	1 %	-
12.6:	Klimaet ombord? (temperatur, luftfugtighed, træk osv.)		61 %	-13 %	↓	63 %	-12 %	↓	68 %	-8 %	↓
12.7:	Togets generelle standard? (herunder pladsforhold, interiørets standard mv.)		66 %	-5 %	↓	64 %	-7 %	↓	71 %	-1 %	-
12.8:	Trygheden?		84 %	-2 %	↓	85 %	0 %	-	86 %	2 %	↑
12.9:	Den information, du har fået undervejs på din rejse med dette tog?		77 %	-4 %	↓	77 %	-6 %	↓	86 %	2 %	-
12.10:	Togets rettidighed/overholdelsen af køreplanen på denne rejse?		78 %	-4 %	↓	81 %	-4 %	↓	87 %	-2 %	-
12.11:	Rejsetiden for rejsen på dette tog?		78 %	-3 %	↓	82 %	-1 %	-	89 %	-1 %	-
12.12:	Togselskabets service på denne rejse?		67 %	-5 %	↓	68 %	-5 %	↓	77 %	-1 %	-
GENERELT - HVOR TILFREDS ER DU MED ...											
14.1:	Togenes overholdelse af køreplanen på denne strækning?		61 %	-3 %	↓	66 %	-2 %	↓	75 %	1 %	-
14.2:	Antallet af togafgange på denne strækning?		65 %	-3 %	↓	75 %	0 %	-	82 %	-1 %	-
14.3:	At rejse med dette togselskab generelt?		64 %	-4 %	↓	72 %	-3 %	↓	81 %	1 %	-
14.4:	Forbindelserne til/fra andre kollektive transportmidler på denne strækning?		67 %	-5 %	↓	74 %	-1 %	-	78 %	0 %	-
14.5:	Muligheden for at få svar på spørgsmål og information fra togselskabet?		45 %	-9 %	↓	46 %	-8 %	↓	49 %	0 %	-
HVIS DER ER FORSINKELSER – HVOR TILFREDS ER DU MED ...											
18D:	Den information, du har modtaget om forsinkelsen?		41 %	-0 %	-	45 %	-4 %	-	60 %	7 %	-

8.3 Køn

		KVINDE STIKPRØVE: 11.881	ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN VINTER 2017/18	MAND STIKPRØVE: 7.362	ÆNDRING I % TILFREDS SIDEN VINTER 2017/18			
		Samlet stikprøve 19.989	% tilfreds/ meget tilfreds	%-point ændring	signifikant ændring	% tilfreds/ meget tilfreds	%-point ændring	signifikant ændring
13:	Hvor tilfreds er du med din rejse med dette tog alt i alt?		82 %	-3 %	⬇	80 %	-2 %	⬇
17:	Hvor tilfreds er du med den værdi, du får for det, du har betalt for din samlede rejse?		55 %	-3 %	⬇	53 %	-5 %	⬇
	PÅ STATIONEN - HVOR TILFREDS ER DU MED ...							
2A:	Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din cykel?		56 %	0 %	-	63 %	5 %	⬆
2C:	Parkeringsforholdene ved stationen, hvor du stillede din knallert/MC eller bil?		60 %	-4 %	-	74 %	5 %	-
10:	Muligheden for at købe billet/kort til denne rejse?		78 %	-2 %	⬇	78 %	-2 %	⬇
11.1:	Den tid du havde til at skifte til dette tog?		81 %	-2 %	⬇	80 %	-2 %	⬇
11.2:	Adgangsforholdene til perronen, hvorfra du tog dette tog?		79 %	-1 %	-	78 %	-3 %	⬇
11.9:	Venteforholdene på stationen?		63 %	-1 %	-	61 %	1 %	-
11.3:	Den information, du fik over højtalerne?		60 %	-7 %	⬇	55 %	-7 %	⬇
11.4:	Den information, du fik via elektroniske skærme og afgangstavler?		76 %	-4 %	⬇	71 %	-7 %	⬇
11.5:	Den information, du fik via faste skilte og køreplaner?		69 %	-5 %	⬇	63 %	-5 %	⬇
11.6:	Rengøringen og vedligeholdelsen?		56 %	-3 %	⬇	57 %	-1 %	-
11.7:	Toiletterne på stationen? (fungerer de, er de rene osv.)		23 %	-11 %	⬇	25 %	-12 %	⬇
11.8:	Trygheden?		77 %	0 %	-	79 %	0 %	-
	I DETTE TOG - HVOR TILFREDS ER DU MED ...							
12.1:	Togpersonalets service og hjælpsomhed? (før og under rejsen)		75 %	-2 %	⬇	73 %	0 %	-
12.2:	Muligheden for at få en siddeplads?		77 %	-3 %	⬇	75 %	-3 %	⬇
12.3:	Toiletterne? (fungerer de, er de rene osv.)		43 %	-0 %	-	50 %	0 %	-
12.4:	Den indvendige rengøring og vedligeholdelse?		61 %	-3 %	⬇	64 %	-1 %	-
12.5:	Den udvendige rengøring og vedligeholdelse?		59 %	-2 %	⬇	60 %	-1 %	-
12.6:	Klimaet ombord? (temperatur, luftfugtighed, træk osv.)		62 %	-12 %	⬇	65 %	-10 %	⬇
12.7:	Togets generelle standard? (herunder pladsforhold, interiørets standard mv.)		66 %	-5 %	⬇	67 %	-5 %	⬇
12.8:	Trygheden?		84 %	-1 %	-	86 %	1 %	-
12.9:	Den information, du har fået undervejs på din rejse med dette tog?		79 %	-4 %	⬇	77 %	-3 %	⬇
12.10:	Togets rettidighed/overholdelsen af køreplanen på denne rejse?		83 %	-3 %	⬇	78 %	-4 %	⬇
12.11:	Rejsetiden for rejsen på dette tog?		83 %	-2 %	⬇	81 %	-0 %	-
12.12:	Togselskabets service på denne rejse?		71 %	-4 %	⬇	67 %	-4 %	⬇
	GENERELT - HVOR TILFREDS ER DU MED ...							
14.1:	Togenes overholdelse af køreplanen på denne strækning?		67 %	-1 %	-	65 %	-3 %	⬇
14.2:	Antallet af togaftage på denne strækning?		73 %	-0 %	-	72 %	-2 %	⬇
14.3:	At rejse med dette togselskab generelt?		72 %	-2 %	⬇	69 %	-3 %	⬇
14.4:	Forbindelserne til/fra andre kollektive transportmidler på denne strækning?		73 %	-1 %	-	71 %	-3 %	⬇
14.5:	Muligheden for at få svar på spørgsmål og information fra togselskabet?		47 %	-5 %	⬇	46 %	-8 %	⬇
	HVIS DER ER FORSINKELSER – HVOR TILFREDS ER DU MED ...							
18D:	Den information, du har modtaget om forsinkelsen?		44 %	-1 %	-	49 %	0 %	-

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 svarkuvert, der uddeles sammen med spørgeskemaet, eller det kan returneres til uddele- ren.

Respondenten har også mulighed for at svare på spørgeskemaet elektronisk via et link eller en QR- kode.

9.2 Uddeling af spørgeskemaer

Uddelingen af spørgeskemaer i sommerperio- den 2018 startede 1. april 2018 og forløb frem til udgangen af september 2018. Målsætningen for undersøgelsen er, at antallet af besvarelser skal være jævnt fordelt hen over de forskellige måneder på baggrund af de forventede passagertal.

Antallet af indsamlede interview fordeler sig med flest indsamlet i april og maj og med færrest i juni. Juli ligger lavere end april og maj, men på niveau med august og september.

Uddelingen af spørgeskemaer sker for DSB Fjern- og Regionaltog, Arriva, Nordjyske Jernbaner og Lokaltog i toget, mens uddelingen for DSB S-tog og Metro sker på perronerne.

Som erfaret ved de tidligere undersøgelser svinger returprocenterne meget og er specielt for S-tog

og Metro meget lave. I sommerperioden 2018 er returproducenterne lidt højere end tidligere, men på grund af de svingende returprocenter er det vanskeligt at forudsige, hvor mange brugbare inter- view, der kommer ud af en vagt. Derfor bliver der også hyppigt fulgt op på, hvor mange interview, der kommer ind, så der kan justeres i antallet af vagter på de enkelte målstrækninger.

De svingende returprocenter betyder også, at alle interviewere løbende er blevet instrueret i vigtig- heden af en god overlevering af spørgeskemaet til passageren. Når passageren er bevidst om, hvad undersøgelsen drejer sig om, har han/hun større lyst til at deltage. Derved sikres, en konstant op- timering af, hvor mange af de udleverede spørge- skemaer der rent faktisk udfyldes og returneres. Herudover må interviewererne gerne opfordre til aflevering i toget, selvom metoden ellers er, at ske- maet først skal afleveres efter, at rejsen er afsluttet.

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

9.3 Databehandling og vejning

Når spørgeskemaerne kommer retur fra passage- rerne, begynder en proces med scanning og efter- behandling.

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 an- givelse af på- eller afstigningsstation, da sammen- 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 tilfredshedsspørgsmålene. Her reduceres besvarelsen til ét kryds, ved at vælge krydset ud for den højeste tilfredshed.

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

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

9.4 Eksterne forhold, der påvirker undersøgelsen

I perioden har der været flere større sporarbej- der specielt på Sjælland, hvor trafikken har været udført med togbusser på Frederikssundsbanen og dele af Kystbanen. Indsættelse af togbusser og

ændringer i driften pga. sporarbejder giver gener for passagererne og kan derfor have indflydelse på passagerernes tilfredshed.

9.5 Forklaring til strækningsinddeling

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

I afsnit 6 er der benyttet strækningsbetegnelser for DSB Fjern- og Regionaltog, Arriva, Nordjyske Jernbaner og Lokaltog. 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 ekskl. 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 svarskala, 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 inddele 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 metodebilaget 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 prioriteret at bringe resultaterne, da de har en informationsværdi, 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.

9.8 Sammenligning med tidligere undersøgelser

Den netop gennemførte undersøgelse er den sjette og sidste i rækken. Der er i denne rapport lavet en sammenligning mellem sommer 2018 og hhv. vinter 2017/18 og sommer 2017. Det er således muligt at se, hvordan resultaterne har udviklet sig fra hhv. sommer 2017 og vinter 2017/18 til sommer 2018. Ud over den direkte sammenligning er der også lavet beregninger af, om den observerede udvikling er signifikant¹ eller ej. Har der været en signifikant stigning er det markeret med en grøn pil op, mens det er markeret med en rød pil ned, hvis der har været et signifikant fald. Har udviklingen ikke været signifikant, er der blot indsat en streg.

¹ Statistisk signifikans identificerer vi på 95 % niveauet. Det svarer til en sandsynlighed på under 5 % for, at de målte forskelle skyldes statistisk usikkerhed.

9.9 Driveranalyse

På baggrund af tilfredshedsmålingerne er der frem mod denne rapport gennemført en driveranalyse, der for hvert togselskab viser, hvilke forhold der forårsager hhv. ”manglende tilfredshed” og ”høj tilfredshed” med togrejsen.

Undersøgelsen tager udgangspunkt i spørgsmålet:

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

I driveranalysen undersøges, hvilken betydning de enkelte tilfredshedsspørgsmål har for den samlede tilfredshed. Følgende tilfredshedsspørgsmål er medtaget i undersøgelsen:

- Hvor tilfreds er du med muligheden for at købe billet til denne rejse?
- På stationen, hvor tilfreds er du med:
 - Den tid, du havde til at skifte til dette tog?
 - Adgangsforholdene til perronen, hvorfra du tog dette tog?
 - Den information, du fik over højtalerne?
 - Den information, du fik via elektroniske skærme og afgangstavler?
 - Den information, du fik via faste skilte og køreplaner?
 - Rengøringen og vedligeholdelsen?
 - Trygheden?
 - Venteforholdene på stationen?

- I toget, hvor tilfreds er du med:
 - Togpersonalets service og hjælpsomhed (før og under rejsen)?
 - Muligheden for at få en siddeplads?
 - Den indvendige rengøring og vedligeholdelse?
 - Den udvendige rengøring og vedligeholdelse?
 - Klimaet ombord (temperatur, luftfugtighed, træk osv.)?
 - Togets generelle standard (herunder pladsforhold, interiørets stand mv.)?
 - Trygheden?
 - Den information, du har fået undervejs på din rejse med dette tog?
 - Togets rettidighed/overholdelse af køreplanen på denne rejse?
 - Rejsetiden for rejsen med dette tog?

Følgende spørgsmål indgår ikke i analysen, da de enten ikke er relevante for alle togselskaber, og/eller har en meget høj andel af ”ubesvaret” eller ”ved ikke” svar:

- Hvor tilfreds er du med:
 - Toiletterne på stationen (fungerer de, er de rene osv.)?
 - Toiletterne i toget (fungerer de, er de rene osv.)?
 - Togselskabets service på denne rejse?

ANALYSEN GENNEMFØRES I TO FASER:

I *Fase 1* rangeres de 19 individuelle tilfredshedsforhold i forhold til deres relative betydning for

”manglende tilfredshed” med togrejsen ved hjælp af en metode kaldet Shapley Value regression. Manglende tilfredshed defineres som intervallet 0-6 på svarskalaen.

Med udgangspunkt i denne rangordning anvendes risikoanalyse¹ til at finde frem til de forhold på togrejsen, der på den ene side har størst mulig sandsynlighed for at reducere den ”manglende tilfredshed”, hvis de forbedres, og som på den anden side ikke har for mange respondenter, der er tilfredse med togrejsen på trods af ”manglende tilfredshed” med de udvalgte forhold.

Når det optimale sæt af forhold på togrejsen er fundet, fjernes alle de respondenter, der har angivet ”manglende tilfredshed” med et eller flere af de udvalgte forhold.

I *Fase 2* rangeres de 19 individuelle tilfredshedsforhold nu i forhold til deres relative betydning for ”høj tilfredshed” med togrejsen ved hjælp af Shapley Value regression. Høj tilfredshed defineres som 10 på svarskalaen, det vil sige ”maksimal” tilfredshed.

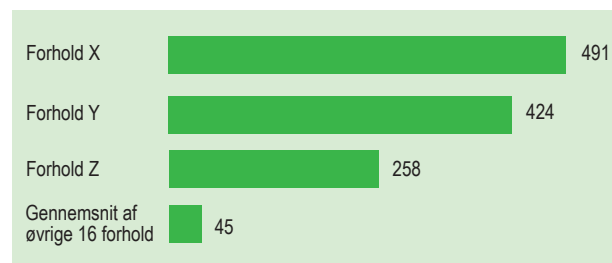
Herefter anvendes igen risikoanalyse til at finde frem til de forhold på togrejsen, der har størst sandsynlighed for at forårsage ”høj tilfredshed”, hvis de forbedres, og som på den anden side ikke har for mange respondenter, der ikke har angivet

¹ Attributable risk analysis (fra engelsk), en analysemetode der anvendes i bl.a. sundheds- og medicinalindustrien til risikovurdering af nye behandlingsformer og lægemidler. 10 er valgt frem for intervallet 9-10, idet to af togselskaberne har en median på 9 for Spm. om ”tilfredshed med togrejsen”, dvs. at mere end 50% har svaret 9 eller 10. Det er på den baggrund vores vurdering, at 10 udgør et mere retvisende mål for høj (maksimal) tilfredshed på tværs af alle togselskaber.

”høj tilfredshed” med togrejsen på trods af ”høj tilfredshed” med et eller flere af de udvalgte forhold.

Det samlede resultat er to sæt af forhold, der på den ene side viser, hvilke forhold det bedst kan betale sig at rette op på for at minimere andelen af ikke-tilfredse passagerer, og på den anden side, hvilke forhold det bedst kan betale sig at forbedre for at maksimere tilfredsheden blandt de passagerer, der ikke er fuldt ud tilfredse med togrejsen.

Eksempel:



Figuren ovenfor viser et eksempel på resultatet af analysen af, hvilke forhold der forårsager ”høj tilfredshed”.

I eksemplet består det optimale sæt af 3 forhold (X, Y, Z).

Talværdierne er indekstal, hvor 100 er den gennemsnitlige betydning af de 19 forhold. Et indeks på 491 viser således, at forhold X har næsten fem gange større betydning for ”høj tilfredshed” med togrejsen end gennemsnittet. I figuren vises kun individuelle resultater for de mest betydende forhold, i dette eksempel 3, idet de resterende 16 forhold

har minimal ekstra sandsynlighed for at bidrage til at øge tilfredsheden. For de resterende 16 forhold vises den gennemsnitlige betydning, som i dette tilfælde ligger på 45, altså under halvdelen af gennemsnittet for alle 19 forhold.

ANBEFALINGER

For hvert forhold, der bidrager til henholdsvis at minimere ”manglende tilfredshed” og maksimere ”høj tilfredshed” gives en anbefaling til handling.

Anbefalingen fastsættes ud fra forholdet mellem tilfredsheden med det enkelte forhold sammenlignet med ”den samlede tilfredshed med togrejsen generelt” for hvert selskab. Hvis andelen af ”ikke tilfredse” for et af forholdene er væsentligt højere end andelen af ”ikke tilfredse” med den samlede togrejse, bør det prioriteres at iværksætte tiltag, der kan reducere den manglende tilfredshed med dette forhold. Er andelen af ”ikke tilfredse” med det enkelte forhold omvendt lavere, indikerer det, at forholdet nok er vigtigt i forhold til at forklare den ”manglende tilfredshed”, men at andelen af ”ikke tilfredse” med det enkelte forhold ikke er alarmende højt. Togselskabet bør derfor i første omfang nøjes med at overvåge udviklingen i tilfredshed over tid.

På tilsvarende vis gives anbefalinger i relation til ”høj tilfredshed”.

Passagerpulsens 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
Passagerpulsens