

Evaluering af Basis Rejse- tidsgarantien

- notat om evalueringens konklusioner og resultater

Epinion for Trans-
portministeriet

Januar 2013

1. KONKLUSION

Blandt brugere af Basis Rejsetidsgarantien er der stor tilfredshed med den nuværende ordning og en lyst til at anbefale ordningen til andre. Brugerne føler, at operatørerne med ordningen anerkender, at man som passager skal kompenseres ved forsinkelser, og noget tyder på, at ordningen har en positiv effekt på operatørernes image og attraktivitet.

Blandt ikke-brugere af Basis Rejsetidsgarantien er der et meget lavt kendskab til ordningen. Efter i undersøgelsen at være blevet præsenteret for ordningen, svarer langt størstedelen af ikke-brugerne, at de vil søge om compensation, hvis muligheden skulle opstå i fremtiden, selvom de ikke har en forventning om, at det vil være nemt at ansøge. Ikke-brugerne efterspørger information om ordningen fra operatørerne under og omkring rejsen, men ønsker også at information er tilgængeligt via digitale kanaler.

I praksis synes der altså at være tale om en strukturel god ordning, som kan vise sig at have et uforløst potentiale. Det kunne derfor vise sig hensigtsmæssigt at øge informationstrykket fra operatørerne under og omkring rejsen, da dette efterspørges af passagerne. Hvis man af den vej kan øge antallet af passagerer, som kender og følgelig også benytter sig af ordningen, kan det vise sig at have en positiv effekt på operatørernes image og attraktivitet. En anden mulighed er, at man forsøger at aktivere brugerne af ordningen, som generelt anser denne for at være anbefalelsesværdig, for på den måde at skabe en positiv "word of mouth"-effekt.

2. RESULTATER

2.1 KENDSKAB TIL ORDNINGEN

To ud af tre brugere har kendskab til, hvornår der kan udbetales kompensation, mens kun én ud af tre ved hvor stor en kompensation, man som passager er berettiget til.

Én ud af fem af ikke-brugerne kender Basis Rejsetidsgarantien, hvilket må betegnes som en meget lav kendskabsgrad. De få, som kender ordningen, har en meget begrænset viden om ordningen.

2.2 INFORMATIONSKANALER

Brugerne af Basis Rejsetidsgarantien har fået kendskab til ordningen via flere forskellige kanaler, og meget tyder på et mere eller mindre tilfældigt informationstryk. En del brugere svarer, at de har fået kendskab til ordningen under og omkring deres rejse, hvor særligt personale (19 pct.) og højtaler information (24 pct.) fremhæves. Familie, venner og bekendte (20 pct.) er sammen med internettet (19 pct.) også en typisk kilde til kendskab. Har man først fået kendskab til ordningen er internettet langt at foretrække som informationskanal (80 pct.).

De ikke-brugere af Basis Rejsetidsgarantien, som ikke kender ordningen, foretrækker at få kendskabet til den af flere forskellige kanaler. De vil gerne have, at operatørerne informerer om ordningen under og omkring rejsen ved eksempelvis at have informationsfoldere i toget (55 pct.), men ønsker også at informationen er tilgængelig digitalt (78 pct.).

2.3 HOLDNINGER TIL INFORMATION

Brugerne af basis Rejsetidsgarantien er meget tilfredse med den information, som de har fået om ordningen, og de mener at have nemt ved at forstå den information, som er blevet dem givet. For de ikke-brugere, som kender ordningen (18 pct.), er tendensen den omvendte, da størstedelen hverken er tilfreds med den information, som de har fået om ordningen, eller mener at have nemt ved at forstå den information, som er blevet dem givet.

2.4 BARRIERER FOR BRUG

En tredjedel (36 pct.) af brugerne af Basis Rejsetidsgarantien har været i en situation, hvor de kunne have søgt om kompensation, men alligevel ikke gjorde det. Utilstrækkelig information og en besværlige ansøgningsprocedure angives som de primære barrierer.

For at sikre et minimum af kendskab til Basis Rejsetidsgarantien introduceres ikke-brugerne midtvejs i undersøgelsen til ordningen. Herefter svarer en tredjedel (28 pct.) af ikke-brugerne, at de har været i en situation, hvor de kunne have søgt om kompensation, men alligevel ikke gjorde det. Igen angives utilstrækkelig information og en besværlig ansøgningsprocedure som de primære barrierer. Efter introduktionen svarer hele 70 pct. af ikke-brugerne imidlertid, at de vil søge om kompensation, hvis muligheden skulle opstå i fremtiden. Blandt størstedelen af de ikke-brugere, som ikke i forvejen kendte ordningen (82 pct.), er der dog ikke en forventning om, at det vil blive nemt at søge om kompensation.

2.5 TILFREDSHED OG NPS

Blandt brugerne af Basis Rejsetidsgarantien er der overordnet set meget stor tilfredshed med ordningen. På en skala fra 1 til 10, hvor 1 er meget utilfreds, og 10 er meget tilfreds, er den gennemsnitlige score 8,1, hvilket er en høj tilfredshedsscore.

Desuden er størstedelen af brugerne meget tilfredse med selve muligheden for at kunne blive kompenseret ved forsinkelser, og de oplever i høj grad, at operatørerne med denne mulighed anerkender, at passagerer skal kompenseres ved forsinkelser. Selvom ikke-brugerne sammenlignet med brugerne er mindre tilfredse, er størstedelen trods alt tilfredse med selve muligheden for at kunne blive kompenseret ved forsinkelser.

Blandt brugerne af Basis Rejsetidsgarantien opnår ordningen en NPS på 75, hvilket er udtryk for, at ordningen opleves som yderst anbefalelsesværdig.

2.6 ATTRAKTIVITET OG IMAGE

Som ordning har Basis Rejsetidsgarantien en positiv effekt på brugernes opfattelse af operatørerne. Størstedelen af brugerne angiver således, at ordningen medvirker til at gøre dem mere positive over for operatørerne. Operatørernes attraktivitet påvirkes ikke i samme grad som deres image af Basis Rejsetidsgarantien, men for størstedelen af brugerne er der stadig tale om en positiv effekt. Også blandt ikke-brugerne er det især operatørernes image, som påvirkes positivt, mens Basis Rejsetidsgarantien i mindre grad opleves at have en effekt for operatørernes attraktivitet.

3. BAGGRUND

For Transportministeriet har Epinion i perioden den 27. november 2012 til den 3. januar 2013 gennemført en evaluering af de nuværende ordninger om rejsetidskompensation for jernbanerejsende. Nærværende notat udgør en sammenfatning af resultater og konklusioner fra evalueringen af Basis Rejsetidsgarantien.

Baggrunden for evalueringen har været Transportministeriets ønske om at afdække passagerernes generelle kendskab til, tilfredshed med og brug af Basis Rejsetidsgarantien. Desuden har man ønsket at tilvejebringe en mere specifikt viden om passagerernes holdninger til den eksisterende information om ordningen, samt tilfredsheden med henholdsvis ansøgnings- og udbetalingsprocedurer. Samlet set skal evalueringen give et billede af styrker og svagheder ved Basis Rejsetidsgarantien samt hvilke barrierer, som passagererne oplever i forhold til at anvende ordningen.

Formålet med evalueringen har været at kvalificere grundlaget for Transportministeriets samarbejde med DSB om opstillingen af et forslag til en ny og bedre ordning for rejsetidskompensation.

Med udgangspunkt i Transportministeriets ønsker har Epinion gennemført en kvantitativ spørgeskemaundersøgelse. Undersøgelsen er repræsentativ for to delpopulationer af togpassagerer, nemlig *brugere* og *ikke-brugere* af Basis Rejsetidsgarantien.¹

Brugere er defineret som togpassagerer, der inden for de seneste seks måneder har søgt om kompensation gennem Basis Rejsetidsgarantien, mens ikke-brugere er defineret som togpassagerer, der inden for de seneste seks måneder har rejst med DSB, DSB Øresund eller Arriva og har anvendt en billettype, der kunne kvalificere til ansøgning om kompensation gennem Basis Rejsetidsgarantien, men som ikke har ansøgt.

¹ Dog har det ikke været muligt at inkludere brugere fra Arriva, da Arriva ikke fandt det væsentligt for deres håndtering af passagerer at tilvejebringe viden om Basis Rejsetidsgarantien, og derfor ikke har kunnet udlevere kontaklinformationer på sådanne passagerer.

EPINION

OM OS

Vores kerne er fakta baserede konsulenttydelser. Vi rådgiver typisk på baggrund af input fra organisationens stakeholders – medarbejdere, medlemmer, kunder, samarbejdspartnere osv.

EPINION AARHUS
NORDHAVNSGADE 1-3
DK - 8000 AARHUS C
T: +45 87 30 95 00
E: TV@EPINION.DK
W: WWW.EPINION.DK

EPINION COPENHAGEN
RYESGADE 3F
DK - 2200 COPENHAGEN
T: +45 87 30 95 00
E: TYA@EPINION.DK
W: WWW.EPINION.DK

AUSTRIA

DENMARK

NORWAY

SWEDEN

VIETNAM