

## Evaluering af Pendler Rejse- tidsgarantien

*- notat om evalueringens konklusioner og resultater*

Epinion for Trans-  
portministeriet

Januar 2013

# 1. KONKLUSION

Blandt de pendlere, som er tilmeldt Pendler Rejsetidsgarantien, er tilfredsheden med den nuværende ordning lav. Kun en tredjedel af de tilmeldte føler, at operatørerne med ordningen i høj eller i nogen grad anerkender, at passagerer skal kompenseres ved forsinkelser, og intet tyder på, at ordningen har en positiv effekt på operatørernes image og attraktivitet.

Blandt de pendlere, som ikke er tilmeldt Pendler Rejsetidsgarantien, er der et lavt kendskab til ordningen, og netop den manglende information synes at være den væsentligste barriere for at tilmelde sig. De pendlere, som ikke er tilmeldt ordningen, efterspørger information fra operatørerne under og omkring rejsen, men også at informationen er tilgængelig via digitale kanaler. Blandt de pendlere, som ikke er tilmeldt ordningen, men som i forvejen kender ordningen, er der imidlertid en lav tilfredshed med den information, der er blevet dem givet.

For de pendlere, som er tilmeldt Pendler Rejsetidsgarantien, forekommer ordningen hverken at have en negativ eller en positiv effekt, men som koncept vurderes Pendler Rejsetidsgarantien positivt, uanset om man er tilmeldt eller ikke er tilmeldt ordningen. Den lave tilfredshed blandt de tilmeldte pendlere kunne imidlertid tyde på, at forventningerne til et sådant koncept ikke indfries.

I praksis synes der altså at være tale om en ordning, som har sine strukturelle udfordringer. Med undtagelse af den information, som pendlerne selv kan finde på internettet, ser informationstrykket for både tilmeldte og ikke-tilmeldte pendlere ud til at være forholdsvist lavt. Det kunne derfor vise sig hensigtsmæssigt at øge informationstrykket fra operatørerne under og omkring rejsen for at skabe større synlighed omkring ordningen. Noget tyder også på, at en større gennemsigtighed ville øge tilfredsheden med ordningen, da pendlernes oplevelse af konceptet som sådant er positiv.

## 2. RESULTATER

### 2.1 KENDSKAB TIL ORDNINGEN

Da det for tilmeldte pendlere nødvendigvis må gælde, at de har et kendskab til Pendler Rejsetidsgarantien, er det ikke meningsfuldt at tale om en egentlig kendskabsgrad. Meget få af de tilmeldte pendlere er imidlertid klar over, hvor stor en forsinkelse skal være, eller hvor stor en andel af de lovede afgange, som operatørerne kan aflyse, før det indgår i kompensationsberegningen. Således er det kvalificerede kendskab blandt de tilmeldte pendlere stort set ikke eksisterende.

Hver fjerde af de ikke-tilmeldte pendlere kender Pendler Rejsetidsgarantien, hvilket må betegnes som en lav kendskabsgrad – men omvendt er det altså hver fjerde af de ikke-tilmeldte pendlere, som er klar over, at ordningen eksisterer, men som alligevel ikke har tilmeldt sig. Ni ud af ti af de ikke-tilmeldte pendlere, som kender ordningen, er klar over, at man som tilmeldt kan blive kompenseret ved forsinkelser, men her hører det kvalificerede kendskab også op.

### 2.2 INFORMATIONSKANALER

De tilmeldte pendlere har primært fået kendskab til Pendler Rejsetidsgarantien via internettet (37 pct.) eller også har de fået ordningen anbefalet af familie, venner eller bekendte (23 pct.). Der er intet som tyder på, at pendlerne udsættes for noget informationstryk under og omkring deres rejse. Har man først fået kendskab til ordningen er internettet den eneste eksisterende informationskanal.

De ikke-tilmeldte pendlere, som ikke kender Pendler Rejsetidsgarantien (73 pct.), efterspørger at få kendskab til ordningen under og omkring rejsen. Særligt operatørafhængige kanaler som der, hvor man køber sit pendlerkort (51 pct.), foldere i togene (48 pct.) og foldere på stationerne (32 pct.) samt internettet (79 pct.) foretrækkes.

### 2.3 HOLDNINGER TIL INFORMATION

Mindre end halvdelen (41 pct.) af de pendlere, som er tilmeldt Pendler Rejsetidsgarantien, er tilfredse med den information, som de har fået om ordningen, og næsten hver fjerde (22 pct.) er decideret utilfreds. Halvdelen af de tilmeldte (52 pct.) mener imidlertid at have nemt ved at forstå den information, som er blevet dem givet.

Kun 15 pct. af de ikke-tilmeldte pendlere, som kender Pendler Rejsetidsgarantien (27 pct.), er tilfredse med den information, som de har fået omkring ordningen, og mere end halvdelen (57 pct.) mener ikke at kunne tage stilling til, om de informationer, som er blevet dem givet, er nemme at forstå.

## 2.4 BARRIERER FOR TILMELDING

For at sikre et minimum af kendskab til Pendler Rejsetidsgarantien introduceres de ikke-tilmeldte pendlere til ordningen midtvejs i undersøgelsen. Efter denne introduktion er det kun hver tredje af de ikke-tilmeldte pendlere, som ikke i forvejen kendte ordningen, der vil tilmelde sig ordningen – formodentlig er det den samme tredjedel, som synes, at det umiddelbart virker nemt at tilmelde sig.

Blandt de ikke-tilmeldte pendlere, som i forvejen havde kendskab Pendler Rejsetidsgarantien (27 pct.), synes der ikke at være én bestemt grund til, at de ikke har tilmeldt sig ordningen. Årsagerne spænder fra, at man alligevel får så lidt i kompensation, at det er for besværligt, at tilmeldingsprocedurerne er uigennemskuelige til at toget sjældent er forsinket, eller at man simpelthen ikke har fået taget sig sammen til at tilmelde sig.

Ser man på de ikke-tilmeldte pendlere under ét, det vil sige både dem som i forvejen havde kendskab til og dem som ikke i forvejen havde kendskab til Pendler Rejsetidsgarantien, er den væsentligste barriere for at tilmelde sig ordningen, at man ikke er blevet gjort til strækkelig opmærksom på ordningen. Derfor mener halvdelen (51 pct.) af de ikke-tilmeldte pendlere, at tilstrækkelig information om ordningen ville få dem til at tilmelde sig – men der er altså også en stor andel, som formodentlig ikke vil blive påvirket af en større informationsindsats.

## 2.5 TILFREDSHED OG NPS

Overordnet set kan de fleste tilmeldte pendlere hverken siges at være tilfredse eller utilfredse med Pendler Rejsetidsgarantien. Mange giver ordningen en middeltarakter, hvorfor at den gennemsnitlige score på en skala fra 1 til 10, hvor 1 er meget utilfreds, og 10 er meget tilfreds, ender på 5,9.

Størstedelen (72 pct.) af de tilmeldte pendlere er imidlertid tilfredse med selve muligheden for at kunne blive kompenseret ved forsinkelser, selvom det kun er en tredjedel (31 pct.), som i høj eller i nogen grad oplever, at operatørerne med denne mulighed anerkender, at passagerer skal kompenseres ved forsinkelser. En næsten ligeså stor andel af de ikke-tilmeldte (69 pct.) som af de tilmeldte (72 pct.) er tilfredse med selve muligheden for at kunne blive kompenseret ved forsinkelser. Pendler Rejsetidsgarantien som koncept vurderes altså positiv uanset om man er tilmeldt eller ikke er tilmeldt den nuværende ordning.

Blandt de pendlere, som er tilmeldte Pendler Rejsetidsgarantien, opnår ordningen en NPS på 23, hvilket er udtryk for, at ordningen trods alt opleves som anbefalelsesværdig.

## 2.6 ATTRAKTIVITET OG IMAGE

Selvom størstedelen af pendlerne er tilfredse med selve muligheden for at kunne blive kompenseret ved forsinkelser, har Pendler Rejsetidsgarantien en begrænset effekt i forhold til at gøre dem mere positive over for operatørerne. Operatørernes attraktivitet påvirkes i endnu ringere grad af Pendler Rejsetidsgarantien end deres image.

## 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 Pendler Rejsetidsgarantien.

Baggrunden for evalueringen har været Transportministeriets ønske om at afdække pendlernes generelle kendskab til, tilfredshed med og brug af Pendler Rejsetidsgarantien. Desuden har man ønsket at tilvejebringe en mere specifikt viden om pendlernes holdninger til den eksisterende information om ordningen, samt tilfredsheden med henholdsvis tilmeldings- og udbetalingsprocedurer. Samlet set skal evalueringen give et billede af styrker og svagheder ved Pendler Rejsetidsgarantien samt hvilke barrierer, som pendlere 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 *tilmeldte* og *ikke-tilmeldte* til Pendler Rejsetidsgarantien.<sup>1</sup>

Tilmeldte er defineret som togpassagerer, der er tilmeldt Pendler Rejsetidsgarantien, mens ikke-tilmeldte er defineret som togpassagerer, der inden for de seneste seks måneder har rejst med DSB, DSB S-tog, DSB Øresund eller Arriva, og som har anvendt en korttype, der kvalificerer til kompensation gennem Pendler Rejsetidsgarantien – men som altså ikke er tilmeldt ordningen.

---

<sup>1</sup> Dog har det ikke været muligt at inkludere tilmeldte fra Arriva, da Arriva ikke fandt det væsentligt for deres håndtering af passagerer at tilvejebringe viden om Pendler Rejsetidsgarantien, og derfor ikke har kunnet udlevere kontaktinformationer 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