

# Tværgående rapport

Pendler Rejsetidsgarantien  
- *tilmeldte og ikke-tilmeldte*

Januar 2013

Transportministeriet



## Baggrund for undersøgelsen

- Transportministeriet ønsker, at der skal gennemføres en kvantitativ undersøgelse af den nuværende ordning om rejsetidskompensation for jernbanerejser, som omfatter Basis Rejsetidsgarantien og Pendler Rejsetidsgarantien.
- Undersøgelsen skal afdække kendskabet, tilfredsheden og brugen af rejsetidsgarantierne, samt holdningen til informationen omkring ordningerne. Desuden skal det afdækkes, hvordan man har ansøgt samt tilfredsheden med de aktuelle tilmeldingsprocedurer og procedurer for udbetaling af rejsetidsgaranti.
- Samlet set skal undersøgelsen afdække styrker og svagheder ved Basis Rejsetidsgarantien og Pendler Rejsetidsgarantien, samt årsager til at man bruger eller ikke bruger rejsetidsgarantien.
- På baggrund af undersøgelsen vil Transportministeriet efterfølgende opstille forslag til en ny kompensationsordning for togpassagerer i et samarbejde med DSB.
- Analysen er gennemført således, at den giver et repræsentativt billede på tværs af pendlere med tog i Danmark. Dog har det ikke været muligt at inkludere tilmeldte pendlere fra Arriva, da Arriva ikke fandt det væsentligt for deres håndtering af passagerer at få viden om rejsetidsgarantien og derfor ikke kunne udlevere kontaktinformationer på sådanne passagerer.
- Denne rapport indeholder en samlet beskrivelse af Pendler Rejsetidsgarantien, både hvad angår passagerer, der er tilmeldt ordningen, og passagerer, der ikke er tilmeldt ordningen.
- Foruden nærværende rapport indeholder delrapport 2 og delrapport 4 en mere detaljeret gennemgang af resultater om Pendler Rejsetidsgarantien.

## Indledning: Tilmeldte og ikke-tilmeldte Pendler Rejsetidsgarantien

- Denne tværgående rapport sammenholder resultaterne fra evalueringen af Pendler Rejsetidsgarantien for *tilmeldte* og *ikke-tilmeldte*.
- Tilmeldte er defineret ved togpassagerer, som er tilmeldt Pendler Rejsetidsgarantien, mens ikke-tilmeldte er defineret som togpassagerer, der indenfor de seneste 6 måneder har rejst med DSB, DSB S-tog, DSB Øresund (Kystbanen) eller Arriva, og som har anvendt en korttype, der kvalificerer til kompensation gennem Pendler Rejsetidsgarantien, og som ikke allerede er tilmeldt ordningen.
- Der indgår 501 *tilmeldte* og 440 *ikke-tilmeldte* i undersøgelsen. Der skelnes yderligere mellem ikke-tilmeldte som *kender* (120 respondenter) og ikke-tilmeldte, som *ikke kender* (320) Pendler Rejsetidsgarantien.
- Rapporten er bygget op således:
  - Kendskab til ordningen (slide 4)
  - Kanaler til information for tilmeldte (slide 5)
  - Foretrukne kanaler til information for ikke-tilmeldte (slide 6)
  - Holdninger til information om ordningen (slide 7)
  - Barrierer for brug af ordningen – ikke-tilmeldte (slide 8 og 9)
  - Tilfredshed og NPS (slide 10 og 11)
  - Attraktivitet, image og relevans (slide 12)
  - "Gode råd" (slide 13)

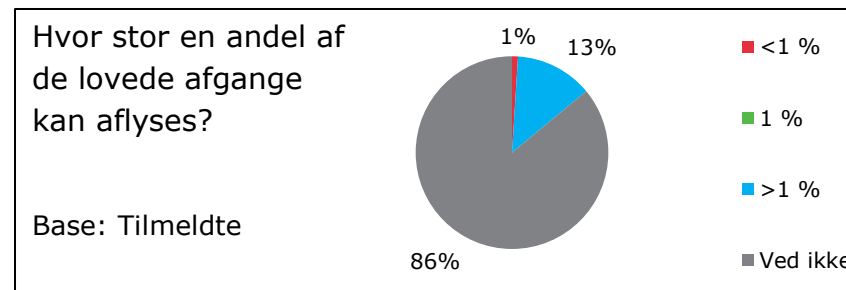
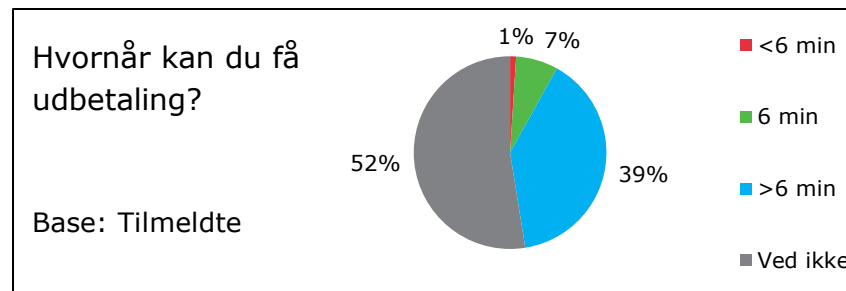
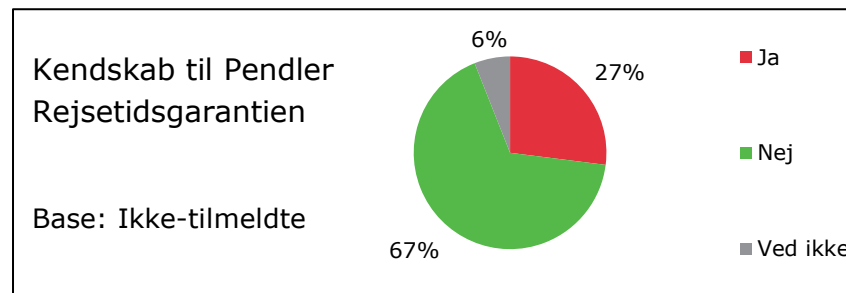
# Kendskab

## Tilmeldte

- Generelt er der et større kendskab til, hvor meget et tog skal være forsinket end hvor stor en andel af de lovede afgang, der kan aflyses, inden det resulterer i kompensation.
- Godt en tredjedel af de tilmeldte tror, at toget skal være mere end 6 minutter forsinket, før man får udbetalt kompensation.
- Næsten ingen af de tilmeldte, har nogen ide om hvor stor en andel af de lovede afgang, der kan aflyses, inden det resulterer i kompensation.
- Overordnet er det kvalificerede kendskab til ordningen meget begrænset.

## Ikke-tilmeldte

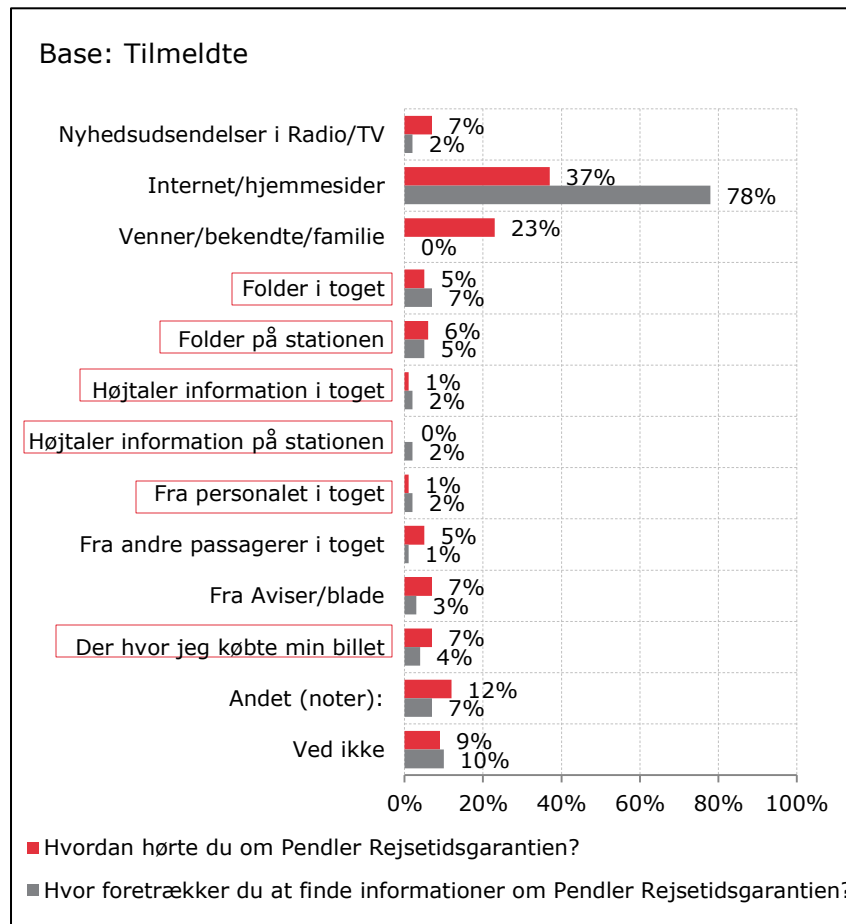
- Ikke-tilmeldte har et lavt kendskab til Pendler Rejsetidsgarantien. Kun hver fjerde ikke tilmeldte har kendskab til ordningen.
- Blandt de ikke tilmeldte, der kender ordningen er der blandt de fleste et godt kendskab til hvad ordningen består af.



# Tilmeldtes kanaler for information

## Tilmeldte

- De tilmeldte har primært hørt om ordningen via internettet eller fra venner, bekendte eller familie.
- Der findes stort set ikke et informations flow om ordningen fra operatørerne under og omkring rejsen, som har påvirket de tilmeldte.
- Når de tilmeldte først er inde i ordningen foretrækker de at informationerne kommer via internettet.

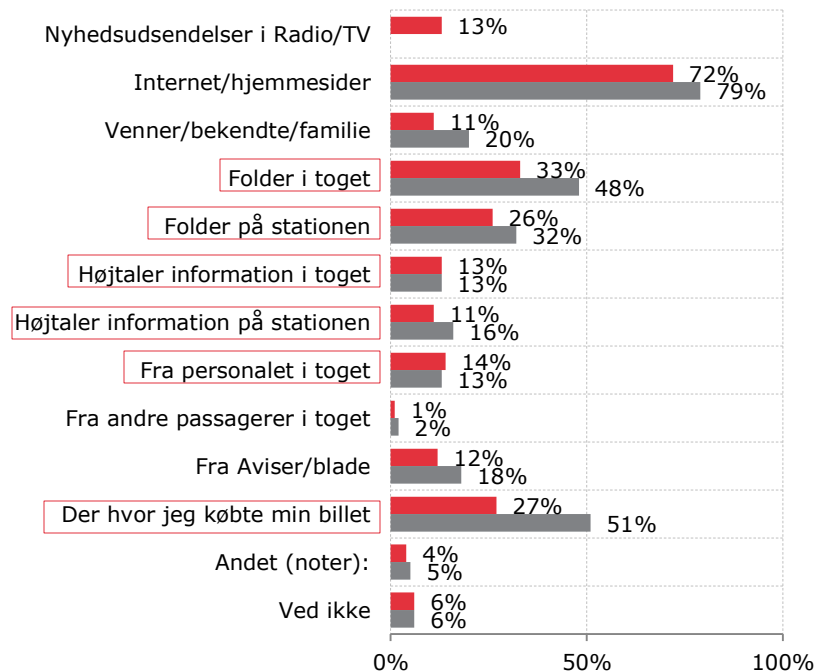


# Ikke-tilmeldtes foretrukne kanaler for information

## Ikke-tilmeldte

- Både dem, som kender ordningen, og dem, som ikke kender ordningen, ønsker et aktivt tryk af informationer under og omkring rejsen fra operatørens side.
- Derudover foretrækkes brug af internettet til informationer om ordningen.
- Stort set ingen nævner traditionelle massemedier, som en foretrukken kanal til informationer om ordningen.

Base: Ikke-tilmeldte, kendere og ikke-kendere



■ Kendere: Hvor foretrækker du at finde informationer om Pendler Rejsetidsgaranti?

■ Ikke-kendere: Hvordan ville du foretrække at finde informationer om Pendler Rejsetidsgaranti?

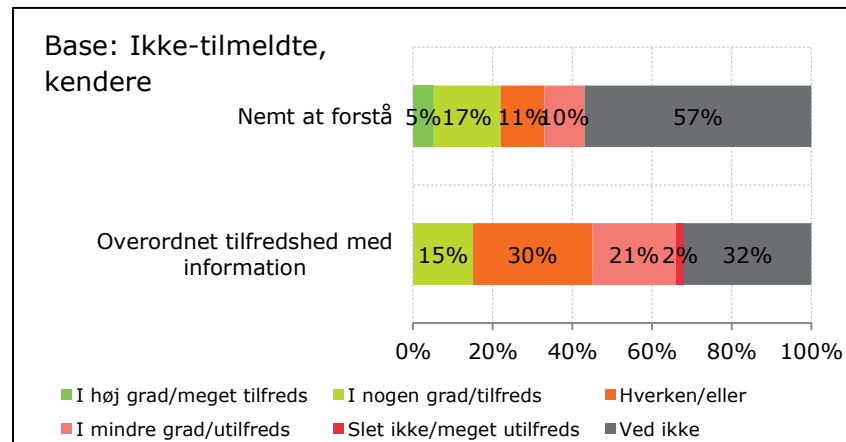
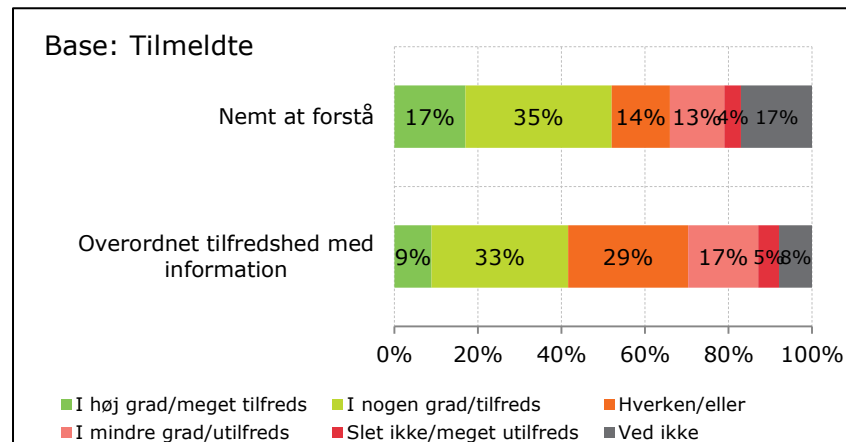
# Holdninger til information

## Tilmeldte

- Knap halvdelen af dem, som benytter ordningen, er tilfredse med de informationer, der er om ordningen.
- Hver fjerde er deciderede utilfreds med informationerne.
- Godt halvdelen synes at informationer er nemme at forstå.

## Ikke-tilmeldte

- Meget få af de ikke tilmeldte, som kender ordningen, er tilfredse med de informationer, der er om ordningen.
- Kun en femtedel af ikke-brugerne mener i høj eller i nogen grad, at informationerne er nemme at forstå.
- Mange af de ikke tilmeldte har svært ved at tage stilling til deres holdning til informationer på trods af, at de kender til ordningen.



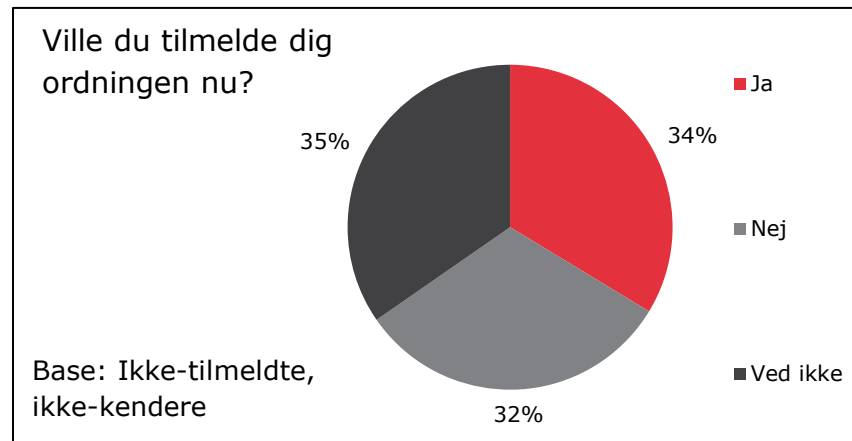
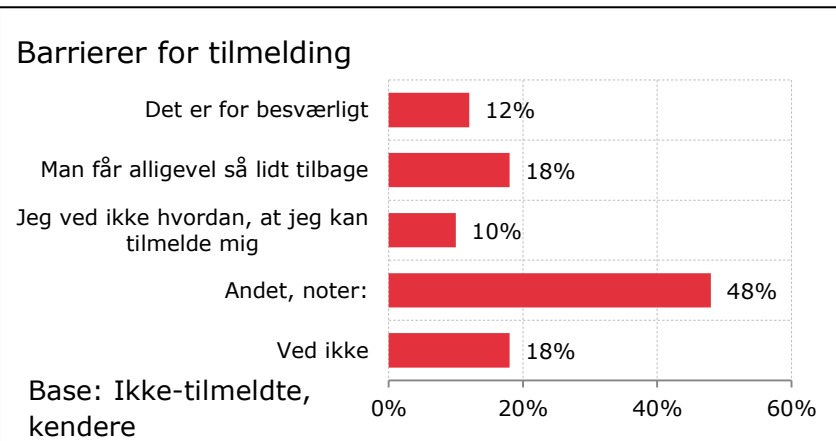
## Barrierer I (ikke-tilmeldte)

### Ikke-tilmeldte, kendere

- Der er ikke en bestemt grund til, at man ikke tilmelder sig ordningen, selv om man kender den.
- Svarene er spredt ud over:
  - "at man alligevel får så lidt tilbage"
  - "det er for besværligt"
  - "jeg ved ikke hvordan"
  - "har ikke fået taget mig sammen"
  - "alligevel sjældent at toget er forsinket"

### Ikke-tilmeldte, ikke-kendere

- Blandt dem, som ikke kender ordningen, men får den grundigt præsenteret midtvejs i undersøgelsen, er der ikke en bestemt grund til ikke at tilmelde sig ordningen.
- Kun en tredjedel forventer at tilmelde sig ordningen efter at være blevet præsenteret for den.





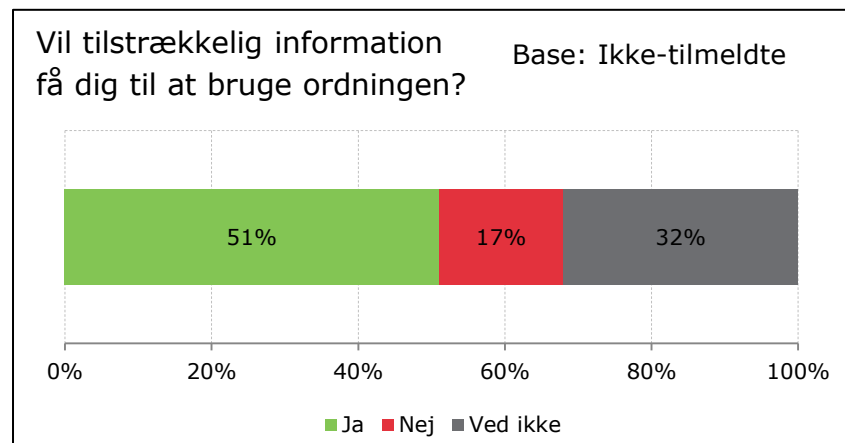
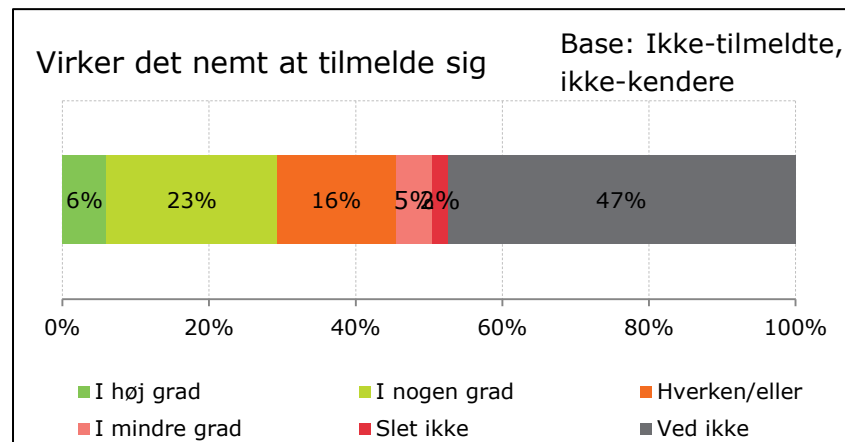
## Barrierer II (ikke-tilmeldte)

### Ikke-tilmeldte, ikke-kendere

- Godt en fjerdedel af dem, som ikke kender ordningen på forhånd, tror at det vil være nemt at tilmelde sig ordningen.
- Kun meget få tror, at det vil være svært at tilmelde sig ordningen.

### Ikke-tilmeldte

- Den væsentligste barriere mod at bruge ordningen blandt pendlere er, at de simpelthen ikke er blevet gjort tilstrækkelig opmærksom på ordningen og derfor tror at tilstrækkelig information om ordningen ville få dem til at tilmelde sig.
- Men der er også en stor andel, der formentligt ikke vil blive påvirket af en større informationsindsats.



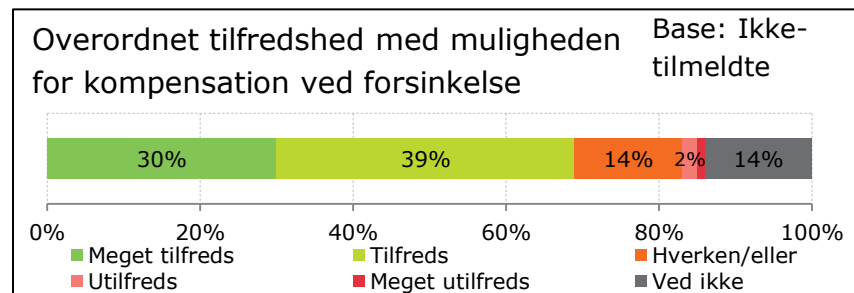
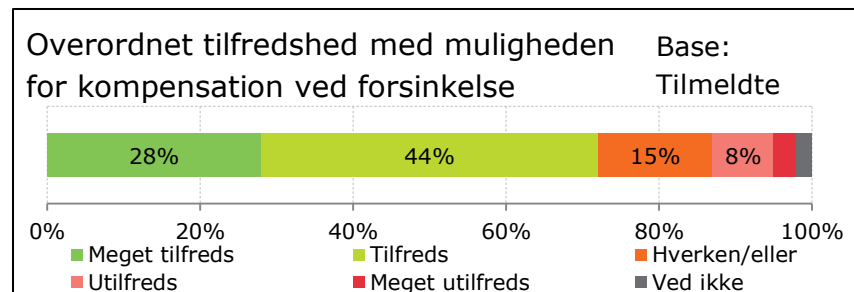
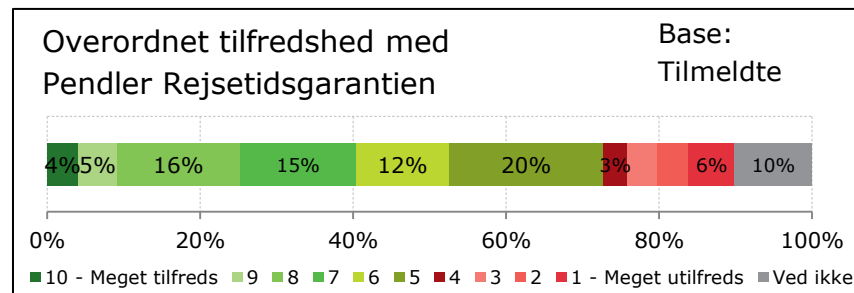
# Tilfredshed

## Tilmeldte

- De fleste tilmeldte er overordnet tilfredse med ordningen, men mange giver en middeltarakter for ordningen og gennemnittet ender på 5.9 (skala 1-10).
- Ligeledes er majoriteten af de tilmeldte tilfredse med muligheden for kompensation gennem Pendler Rejsetidsgarantien, hvis toget er forsinket.

## Ikke-tilmeldte

- Næsten lige så mange af de ikke-tilmeldte er tilfredse med muligheden for kompensation gennem Pendler Rejsetidsgarantien, hvis toget er forsinket.
- Muligheden for kompensation ved forsinkelse vurderes altså positivt uanset om man er tilmeldt eller ikke er tilmeldt ordningen.



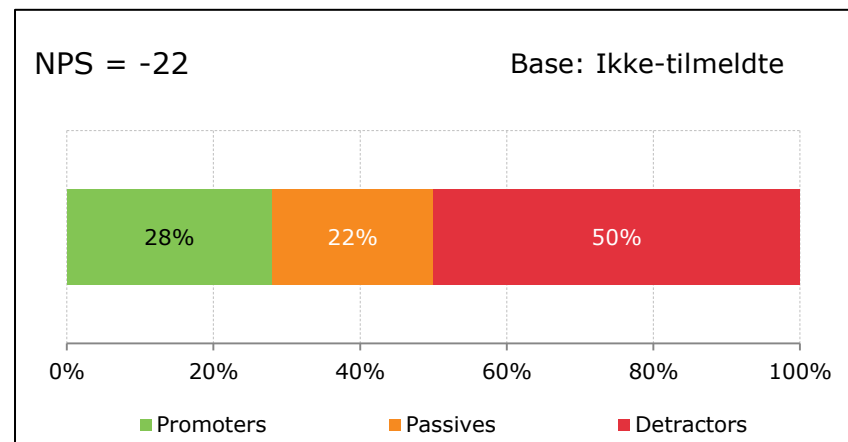
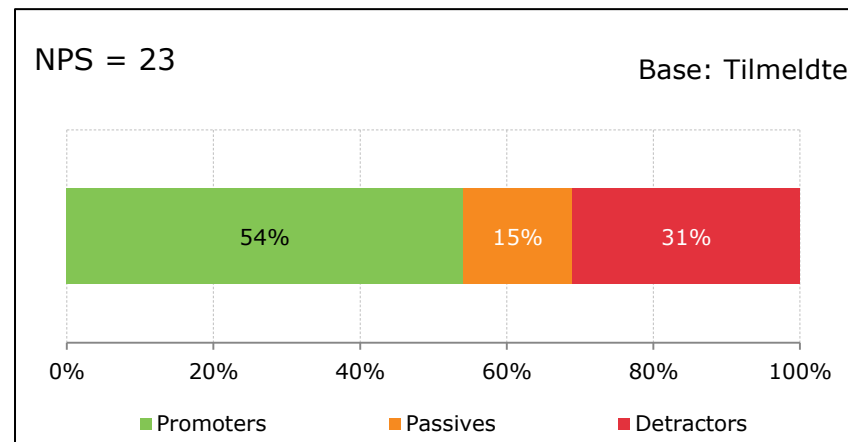
# Net Promoter Score (NPS)

## Tilmeldte

- De tilmeldte er positive overfor at anbefale Pendler Rejsetidsgarantien til venner, familie eller bekendte.
- En NPS på 23 er udtryk for en ordning, der opleves som anbefalelsesværdig.

## Ikke-tilmeldte

- Efter en grundig introduktion til ordningen (i undersøgelsen) har de ikke tilmeldte vurderet om de ville anbefale ordningen til venner, familie eller bekendte.
- Her er billedet mere negativt og kun en fjerdedel ville anbefale ordningen til andre.
- En NPS på -22 er udtryk for en ordning, der ikke er værd at anbefale til andre.



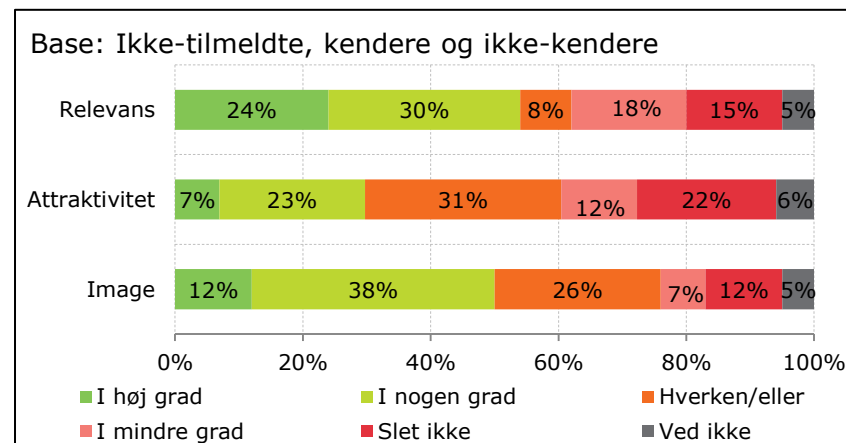
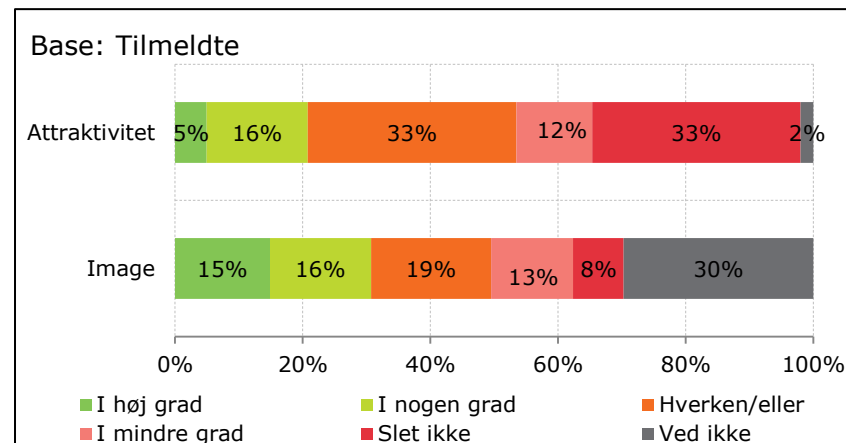
# Attraktivitet, image og relevans

## Tilmeldte

- Selv om de fleste tilmeldte generelt er positive overfor grundideen bag ordningen opfatter størstedelen af de tilmeldte ikke at ordningen gør operatøren mere attraktiv.
- Og ordningen har ikke den store effekt i forhold til at påvirke de enkelte operatørers image positivt.

## Ikke tilmeldte

- Over halvdelen af de ikke tilmeldte vurderer, at ordningen har relevans for dem.
- Men de ikke tilmeldte er som de tilmeldte ikke overbevist om at ordningen gør operatøren mere attraktiv.
- Men i modsætning til de tilmeldte vurderer halvdelen af de ikke tilmeldte at ordningen har en positiv effekt i forhold til operatørens image.

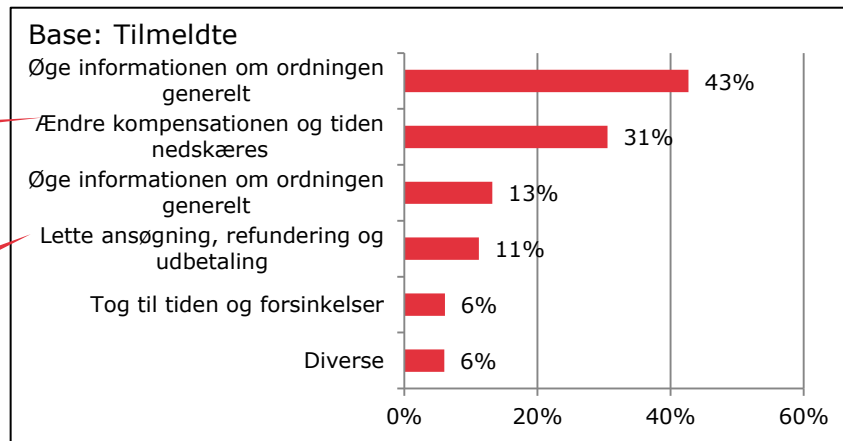


## ”Gode råd”

58% af de tilmeldte har gode råd forbedringer af Pendler Rejsetidsgarantien.

Tiden for at kompenseres skal halveres.

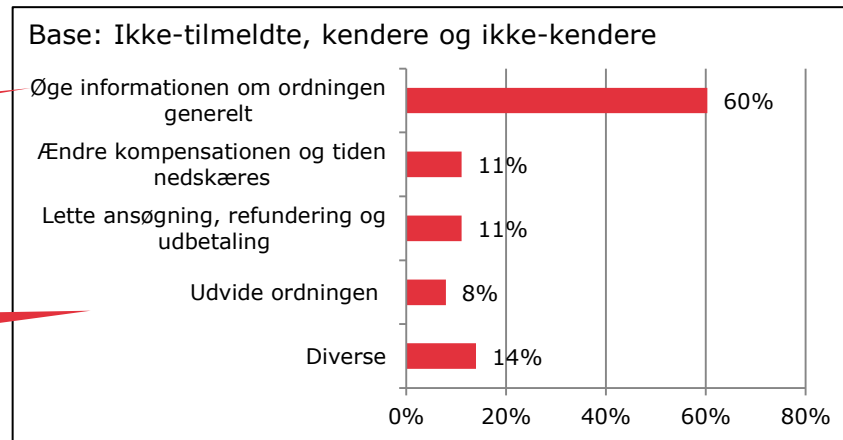
Måden kompensationen udregnes på er for ugennemskueligt, kan godt være mere klar overfor brugeren



16% af de ikke tilmeldte har gode råd forbedringer af Pendler Rejsetidsgarantien.

Noget mere information. Evt. en folder, når man bestiller sit kort.

Brug hellere ressourcerne på at togene går til tiden i stedet for at give kompensation



## Tilmeldte Pendler Rejsetidsgarantien

- Undersøgelsen er gennemført som telefoninterview (CATI) i perioden den 27. november 2012 til den 3. januar 2013.
- I alt er der gennemført 501 interview.
- Målgruppen er defineret som togpassagerer, der er tilmeldt Pendler Rejsetidsgarantien.
- Transportministeriet har anmodet DSB og Arriva om at udlevere kontaktoplysninger på de pendlere, som er tilmeldt Pendler Rejsetidsgarantien. Kontaktoplysningerne må alene anvendes i forbindelse med evalueringen af ordningen og er efterfølgende blevet destrueret. Arriva ønskede dog ikke at udlevere de ønskede kontaktinformationer, da de vurderede at undersøgelsen ikke havde direkte relevans for deres passagerer.
- Med udgangspunkt i det tilvejebragte kontaktgrundlag har det været muligt at udtrække en disproportional stikprøve med lige fordeling mellem DSB, DSB S-tog og DSB Øresund (Kystbanen).
- Data er vægtet i forhold til det samlede antal tilmeldte til Pendler Rejsetidsgaranti, fordelingen ses nedenfor.

	Antal	Andel
DSB	41.503	63%
S-tog	17.406	27%
DSB Øresund	6.542	10%

- Undersøgelsens resultater er repræsentative for personer, der brugere Pendler Rejsetidsgarantien, med en statistisk usikkerhed på +/- 4,5%

## Ikke-tilmeldte Pendler Rejsetidsgarantien

- Undersøgelsen er gennemført som web-interview (CAWI) via Epinions Danmarkspanel i perioden den 27. november 2012 til den 3. januar 2013.
- I alt er der gennemført 440 interview.
- Målgruppen er defineret ved togpassagerer, som indenfor de seneste 6 måneder har rejst med DSB, DSB S-tog, DSB Øresund (Kystbanen) eller Arriva, og som har anvendt en korttype, der kvalificerer til kompensation gennem Pendler Rejsetidsgarantien.
- Data er vægtet i forhold til det totale antal togrejser i Danmark, fordelingen ses nedenfor.

	Antal	Andel
DSB	49.037.000	27%
DSB Øresund	24.632.000	14%
Arriva	6.500.000	4%
S-tog	100.554.000	56%
	180.723.000	100%

- Undersøgelsens resultater er repræsentative for pendlere, som ikke benytter Pendler Rejsetidsgaranti, med en statistisk usikkerhed på +/- 5%.