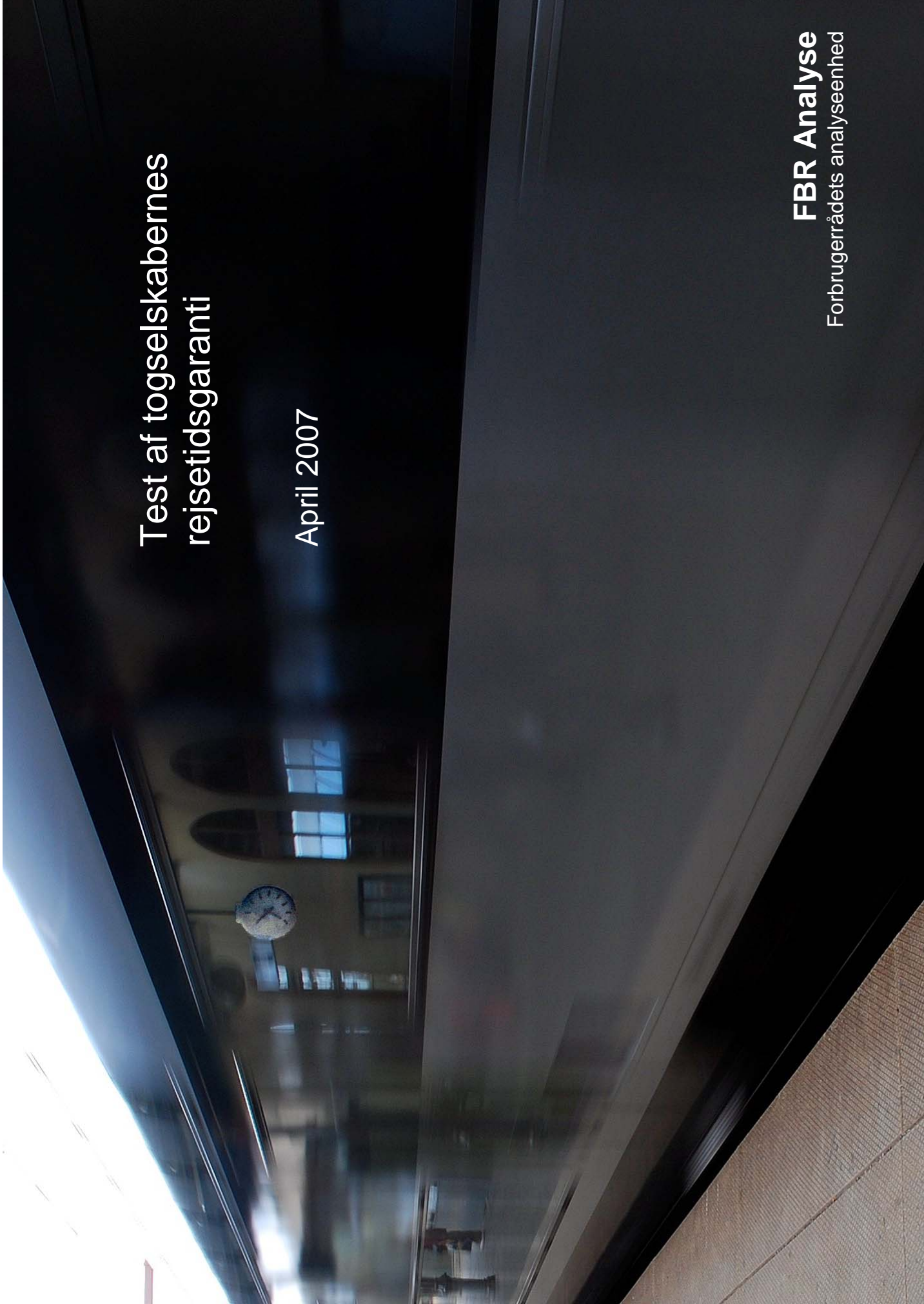


# Test af togselskabernes rejsetidsgaranti

April 2007

**FBR Analyse**  
Forbrugerrådets analyseenhed



# Indholdsfortegnelse – test af rejsetidsgarantierne

|   |           |
|---|-----------|
| <b>1. BAGGRUND OG FORMÅL</b> .....                                  | <b>2</b>  |
| 1.1 BAGGRUND .....  | 2         |
| 1.2 FORMÅL .....  | 2         |
| <b>2. GENNEMFØRELSE</b> .....                                       | <b>3</b>  |
| 2.1 PRAKTISK GENNEMFØRELSE AF FOKUSGRUPPEN .....                    | 3         |
| 2.2 GENNEMFØRELSE AF PANELUNDERSØGELSEN .....                       | 4         |
| 2.3 GENNEMFØRELSE AF PASSAGERUNDERSØGELSEN .....                    | 5         |
| <b>3. HOVEDRESULTATER OG ANBEFALINGER</b> .....                     | <b>6</b>  |
| 3.1 KONKLUSIONER .....  | 6         |
| 3.2 ANBEFALINGER .....  | 10        |
| <b>4. DETAILRESULTATER</b> .....                                    | <b>12</b> |
| 4.1 FOKUSGRUPPE MED PENDLERE .....                                  | 12        |
| 4.1.1 Pendlernes trafikmønster og loyalitet.....                    | 12        |
| 4.1.2 Oplevet serviceniveau hos togselskabet.....                   | 14        |
| 4.1.3 Basis og Pendler Rejsetidsgarantien .....                     | 17        |
| 4.1.4 DSB's image .....   | 20        |
| 4.2 BEFOLKNINGSUNDERSØGELSE .....                                   | 22        |
| 4.2.1 Metode og gennemførelse.....                                  | 22        |
| 4.2.2 Kendskab til Basis Rejsetidsgarantien.....                    | 22        |
| 4.2.3 Kendskab til Pendler Rejsetidsgarantien.....                  | 23        |
| 4.2.4 Scenarier for tilmelding til Pendler Rejsetidsgarantien ..... | 24        |
| 4.2.5 Forslag til forbedringer.....                                 | 25        |
| 4.3 PASSAGERUNDERSØGELSE .....                                      | 26        |
| 4.3.1 Metode og gennemførelse.....                                  | 26        |
| 4.3.2 Viden om Basis Rejsetidsgarantien.....                        | 26        |
| 4.3.3 Viden om Pendler Rejsetidsgarantien.....                      | 28        |
| 4.3.4 Informationsniveauet ved forsinkelser.....                    | 29        |
| 4.3.5 Forskelle mellem Arriva, DSB og S-tog.....                    | 30        |
| 4.3.6 Forslag til forbedringer.....                                 | 30        |

# 1. Baggrund og formål

## 1.1 Baggrund

DSB og Arriva indførte den 1. oktober 2006 en Basis Rejsetidsgaranti, som kan give passagerer med enkeltbillet eller klippekort kompensation i de tilfælde, hvor toget er mere end 30 minutter forsinket.

Den 1. januar 2007 indførtes tillige en Pendler Rejsetidsgaranti, som kompenserer passagerer, der rejser med pendlerkort, og som er tilmeldt ordningen, hvis regulariteten ikke lever op til de mål, togselskaberne har fastsat. Regulariteten udregnes månedsvis, og kompensationen beregnes som en procent af pendlerkortets pris.

Forbrugerrådet har, fra før garantiordningerne blev indført, været involveret i forhandlingerne om udformningen af reglerne for kompensationsordninger og har derfor ønsket at evaluere disse, efter at de nu har fungeret i hhv. 6 og 3 måneder.

## 1.2 Formål

Forbrugerrådet har ønsket at gennemføre en analyse af DSB og Arrivas kompensationsordninger – Basis Rejsetidsgarantien og Pendler Rejsetidsgarantien – for at undersøge:

- om garantiene kendes af togpassagererne og befolkningen generelt
- om passagererne konkret ved, hvordan man får kompensation for forsinkelser
- om togselskaberne har informeret passagererne tilstrækkeligt godt om indholdet af ordningerne
- i hvilken udstrækning ordningerne har haft en positiv indflydelse på passagerernes opfattelse af togselskabernes service og image
- om informationsindsatsen i forbindelse med forsinkelser lever op til passagerernes forventninger og ønsker.

Det er intentionen med analysen, at den skal anvendes fremadrettet til at forbedre kompensationsordningerne samt etablere en baseline for fremtidig måling af passagertilfredshed og vidensniveau om rejsetidsgarantierne.

Analysen skal ses som et konstruktivt bidrag til togselskabernes arbejde med at tilpasse ordningen til passagerernes forventninger og behov.

## 2. Gennemførelse

Undersøgelsen af DSB's og Arrivas rejsetidsgarantier samt passagerrettede information er gennemført i februar og marts 2007 i tre faser:

1. Dels er der gennemført en kvalitativ analyse i form af en fokusgruppe med pendlere, hvor detaljer i kompensationsordningerne samt DSB's (og Arrivas) informationsindsats og image er vurderet. Der er desuden genereret hypoteser til den kvantitative undersøgelse blandt togpassagerer.
2. Dels er befolkningens kendskab til kompensationsordningerne blevet undersøgt gennem en kvantitativ undersøgelse i FBR-Analyses tilfældigt udvalgte panel af danske forbrugere. Desuden er fire forskellige modeller for tilmelding til Pendler Rejsetidsgarantien blevet testet.
3. Og dels er der gennemført en spørgeskemaundersøgelse i togene, hvor passagerernes konkrete kendskab til og vurdering af ordningerne og informationsindsatsen er blevet undersøgt.

Undersøgelsen er gennemført af FBR-Analyse, Forbrugerrådets analyseenhed, af analysechef Thomas Roland og analysemedarbejder Laura Meyer Harrison.

### 2.1 Praktisk gennemførelse af fokusgruppen

Der er den 12. marts 2007 gennemført en fokusgruppe af 2 timers varighed med pendlere. Der deltog 7 mennesker i fokusgruppen, som blev afholdt i København. 4 pendlede dagligt med S-tog, mens 3 pendlede med regionaltoget.

Da fokusgruppen er gennemført i København, er alle pendlere brugere af DSB's tog, ikke Arrivas. I realiteten kan resultaterne fra fokusgruppen derfor kun overføres på oplevelsen af DSB's service og informationsniveau og er ikke dækkende for begge togoperatører.

I rapporten er der markeret, hvem citaterne stammer fra. Der skelnes mellem, hvilken type tog pendlerne bruger – hhv. regionaltoget og S-tog – samt om citatet stammer fra en mand eller en kvinde.

Gruppesamtalen er blevet optaget på video med henblik på videre behandling af citaterne. Spørgeguide til gruppesamtalen samt deltagerliste er vedlagt som bilag til rapporten.

Detailresultater fra fokusgruppen findes i afsnit 4.1 på side 11.

Udfærdigelse af spørgeguide, afholdelse af gruppesamtalerne samt afrapportering er varetaget af FBR-Analyse.

## Den kvalitative metode

Den kvalitative metode er som den kvantitative en anerkendt metode til dataindsamling. I modsætning til den kvantitative metode, der be- og afkræfter klart definerede hypoteser samt sikrer repræsentativitet, formår man med den kvalitative metode at indhente dybdegående og sammenhængende information. Dermed er det muligt at belyse årsagssammenhænge bag opstillede hypoteser, som man ikke kunne have forudset. En moderator sørger for at lede diskussionen ind omkring væsentlige problemstillinger og hypoteser, som Forbrugerrådet ønsker belyst, men det er interviewdeltageres egne erfaringer og holdninger i relation til emnet, der bestemmer gruppesamtalens mere konkrete indhold.

Gruppesamtalen har som en væsentlig styrke, at den skaber erkendelsesmæssig dynamik gennem interaktionen mellem gruppedeltagerne. Gruppesamtaler appellerer til diskussioner, hvilket bringer deltagerne til at reflektere over egne meninger og vaner. Dette er især nyttigt, når man som forbruger skal forholde sig til fast indarbejdede forbrugsvaner, man ikke tænker over i det daglige – for eksempel den daglige tur med toget.

Det er vigtigt at holde sig for øje, at resultaterne er indsamlet på baggrund af en gruppesamtale, og at der netop ikke er tale om en kvantitativ undersøgelse, der belyser, om forskellige holdninger er repræsentative blandt deltagerne. Det fremgår derfor heller ikke altid, hvor mange der mener det ene eller det andet. Dokumentation for undersøgelsens resultater og konklusioner består af karakteristiske og sigende citater.

Citaterne i detailresultaterne kan være forståelsesmæssigt tilrettede (fx for at undgå decideret talesprog). Der kan ligeledes være tale om uddrag af længere citater. Større tilretninger er markeret i firkantede parenteser [ ].

## 2.2 Gennemførelse af panelundersøgelsen

For at få et billede af befolkningens kendskab til DSB's og Arrivas rejsetidsgarantier blev der i uge 8, 2007 gennemført en mindre undersøgelse med FBR-Analyses forbrugerpanel.

Panelet består af tilfældigt udvalgte forbrugere, som rekrutteres af et eksternt analyseinstitut via løbende omnibusundersøgelser, så sammensætningen tilnærmelsesvist svarer til befolkningen på en række udvalgte variable (køn, alder, uddannelsesniveau, bopæl, indkomst). Panelet består af danskere over 18 år.

|                         |      |
|-------------------------|------|
| Antal udsendte skemaer: | 1292 |
| Besvarede:              | 817  |
| Svarprocent:            | 63   |

Ud over at undersøge kendskabet til garantiordningerne blev respondenterne bedt om at vurdere fire scenarier for tilmelding til Pendler Rejsetidsgarantien.

Detailresultater fra denne del af analysen findes i afsnit 4.2 på side 21.

## **2.3 Gennemførelse af passagerundersøgelsen**

Der er den 20. marts 2007 uddelt 1.550 spørgeskemaer på 16 udvalgte togstrækninger. Heraf kører DSB på de 14 (heraf 4 S-togsstrækninger), mens Arriva står for togdriften på de sidste to.

Undersøgelsen foregik på den måde, at Forbrugerrådet fik tilladelse af DSB og Arriva til at opholde sig i tog på de udvalgte strækninger. I disse tog kontaktede FBR-Analyses indsamlere passagererne og forhørte sig, om de var villige til at besvare et spørgeskema om togselskabernes rejsetidsgarantier.

Anmodningen blev for det meste modtaget positivt, og i de få tilfælde, hvor passagererne afviste at deltage, blev dette selvfølgelig respekteret.

I alt blev der indsamlet 1.429 spørgeskemaer, hvilket er en svarprocent på 92,2%. Derudover har 58 passagerer besvaret spørgeskemaet på nettet. I alt indgår der derfor 1487 besvarelser i datasættet.

Detailresultater af passagerundersøgelsen findes i afsnit 4.3 på side 25.

## 3. Hovedresultater og anbefalinger

### 3.1 Konklusioner

FBR-Analyse har undersøgt de nye Basis og Pendler Rejsetidsgarantier samt togselskabernes service og informationsniveau generelt. Konklusionerne bygger på både en befolkningsundersøgelse af kendskabet til ordningerne via FBR-Analyses forbrugerpanel, en passagerundersøgelse, hvor spørgeskemaer er uddelt på 16 udvalgte togstrækninger, samt en fokusgruppe med pendlere, hvor detaljer i Pendler Rejsetidsgarantien er blevet vurderet.

#### Oplevet serviceniveau

Generelt oplever passagererne, at serviceniveauet er hævet i togselskabernes tilbud. Materiellet er trods kritik blevet bedre, end det var, køreplanerne er alt andet lige også blevet bedre – med kortere rejsetid og hyppigere afgange særligt på ruter mellem landsdelene og pendlertogene mod København. Alligevel kritiserer mange passagerer togselskaberne for dårlig service. Men den dårlige service opleves så at sige altid, når køreplanerne ikke følges – ofte som følge af svigt i planlægningen eller uheld og forsinkelser. Disse situationer er i sig selv ikke nok til at passagererne kritiserer selskabernes serviceniveau, hvis de håndteres i forståelse for passagerernes situation og ikke er regelmæssigt tilbagevendende.

Desværre vurderer en stor del af passagererne, at problemerne er tilbagevendende. Eksempelvis nævnes manglende siddepladser i togene, dårlig koordination med tilsluttende forbindelser, utilstrækkelig rengøring, gammelt eller defekt materiel og utilstrækkelig eller ubrugelig information i forbindelse med uregelmæssigheder.

#### Kompensationsordningerne – et ”plaster på såret”?

Kompensationsordningerne er blevet omtalt som et plaster på såret af togselskaberne. Men analyserne viser, at passagererne i vid udstrækning ikke opfatter den gestus, som er i ordningerne fra selskabernes side. Det er tydeligt, at togselskaberne ikke har informeret passagererne tilstrækkeligt godt om ordningerne, de virker uigennemskuelige, og passagerernes reelle viden om deres rettigheder er meget lav set i forhold til det høje antal, som gennem medierne har hørt om garantiordningerne. Samlet set udtrykker passagererne, at de opfatter indførelsen af ordningerne som noget, selskaberne er blevet tvunget til, hvilket også kommer til udtryk i deres vurdering af selskabernes informationsindsats som et sted mellem mindre god og dårlig.

#### Passagerernes loyalitet

Generelt er pendlerne meget loyale kunder. Selv for pendlere med bil, som aktivt har valgt toget til, skal der meget til, før de vælger toget fra igen. Forhold, som på længere sigt truer pendlernes loyalitet, er først og fremmest irregularitet – det vil sige, at man som passager ikke konsekvent kan stole på at komme frem til tiden, hvis man tager toget. Selvom man heller ikke kan regne med at komme frem til tiden, hvis man tager bilen, opleves det som mere frustrerende at sidde fast i toget, fordi man ikke selv er herre over situationen. Desuden nævnes prisstigninger, som udhuler togets konkurrencefordel til fordel for personbilerne, samt den generelle følelse af ikke at blive værdsat som kunde som forhold, der kan true pendlernes loyalitet.

Pendlerne opfatter af gode grunde sig selv som togselskabernes kernekunder, men denne position skal ikke udnyttes af togselskabene til at forringe forholdene for de passagerer, som ikke har alternativer til toget, til fordel for passagerer, der skal ”overtales” til at bruge tog. På længere sigt vil den strategi underminere selskabets image og skabe illoyale kunder.

### **Togselskabernes image**

Kompensationsordningerne rummer mulighed for at forbedre togselskabernes image over for passagererne ved at tilbyde en ekstra service – penge retur, hvis de ikke leverer, hvad der er lovet. Alligevel ser ordningerne ikke ud til at have påvirket togselskabernes – i særlig grad DSB’s – image i en positiv retning. Nogle af de værdiladede ord, som går igen i beskrivelsen af DSB, er, at virksomheden opfattes som gammeldags, konservativ, vanepræget og formel. Denne beskrivelse er typisk for forbrugernes opfattelse af (tidligere) statsmonopoler og genfindes eksempelvis i beskrivelsen af TDC, Post Danmark m.fl. DSB opleves som en virksomhed, der er dårlig til at møde kunderne – passagererne – i øjenhøjde og på deres betingelser. Det er en sårbar position at indtage i et marked, der formentlig står over for flere liberaliseringer og udbud.

Den samlede vurdering af togselskabernes image i forbindelse med indførelsen af ordningerne må på baggrund af særligt pendlerfokusgruppen beskrives som en uudnyttet chance for at brande sig selv som ”passagerernes togselskab” ved offensivt at tilbyde en gennemskuelig ordning, der kommunikerer selskabets vilje til at levere det bedst mulige produkt til sine passagerer. De gange, hvor passagerer uopfordret er blevet gjort opmærksom på kompensationsmulighederne, nævnes det i alle tilfælde positivt og som god service.

### **Kendskab til og vurdering af Basis Rejsetidsgarantien**

Passagerernes umiddelbare kendskab til Basis Rejsetidsgarantien er højt – 75% af passagererne har hørt om garantien. Men spørgeskemaundersøgelsen i togene afslører, at kendskabet kun er overfladisk. Selv om et stort flertal af både togpassagererne og befolkningen som helhed har hørt om ordningen, ved kun knap 19%, hvordan man kan søge om at få pengene retur fra en rejse i et forsinket tog.

Ansøgningsskemaerne er samtidig ikke tilgængelige i toget, men kun på stationen eller internettet, hvilket er en yderligere barriere for at bruge garantien aktivt og en af de faktorer, der er med til at give passagererne den opfattelse, at garantien gives halvhjertet.

Konkret kritiseres garantien for:

- Den komplicerede ansøgningsprocedure, hvor skemaerne ikke er tilgængelige i togene, men kun på bemandede stationer og via togselskabernes hjemmesider.
- Begrebet ”force majeure”, som efter respondenternes vurdering kan misbruges til ikke at udbetale erstatning for i deres øjne almindelige forsinkelser.
- Bagatelgrænsen på 25 kroner, idet man kan komme langt for 100 kroner på en ungdomsbillet uden at have udsigt til kompensation.
- Reglernes uigennemskuelighed, som giver deltagerne mistanke til, at togselskabet vil snyde sig uden om udbetaling.
- Usikkerhed om omfanget af garantien – får man eksempelvis kompensation eller taxabon, hvis man ikke når sin bus eller sit fly?



### **Kendskab til og vurdering af Pendler Rejsetidsgarantien**

Kun ca. halvdelen af passagererne har hørt om Pendler Rejsetidsgarantien. Blandt de daglige brugere af toget er kendskabsgraden lidt højere – 63%. Dog er den konkrete viden om, hvordan man tilmelder sig ordningen også for Pendler Rejsetidsgarantiens vedkommende forholdsvis begrænset. Kun 39% af pendlerne mener, de ved, hvordan man tilmelder sig.

Tilsyneladende er kompensationsordningen ikke favorabel for S-togspassagerer, men kun for pendlere på regionaltogsnettet. Blandt andet kritiseres det, at rettidigheden ikke indgår i målet for S-togene.

Som nævnt er det detaljerede kendskab til Pendler Rejsetidsgarantien lavt. Gennem en detaljeret gennemgang i en fokusgruppe er det dog lykkedes at undersøge enkeltheder i garantien, som kritiseres på følgende områder:

- Reglernes uigennemskuelighed. Det er umuligt at vurdere, om man som pendler vil få compensation, samt hvilken målestrækning man skal tilmeldes (hvis man dagligt kører på flere strækninger).
- Beregningen af rettidigheden forekommer ulogisk, idet myldretidstog med hovedparten af passagererne ikke vejer tungere i statistikken end andre tog.
- Tilmeldingen bør ske så automatisk som muligt. Pendlerne opfatter, at garantien bør være en integreret del af deres pendlerkort og ikke en speciel service, man først får tilbudt på opfordring.
- Passagererne ønsker compensation for alle forsinkelser og kan ikke se, hvorfor der skal være forskellige måltal for re-

gulariteten på forskellige målestrækninger. Prisen for pendlerkortet er jo den samme, og effekten af dårlige skinner og gammelt materiel bør principielt være indregnet i køreplanerne på forhånd.

- Indregning af zone 1 og 2 i København. Flere pendlere oplever, at forsinkelser og aflysninger ofte forekommer mellem Københavns Hovedbanegård og Østerport Station, hvorfor de finder, at denne strækning også burde omfattes.

Deltagerne i en del af undersøgelsen er specifikt blevet bedt om at vurdere forskellige modeller for, hvordan det kan sikres, at pendlere bliver tilmeldt Pendler Rejsetidsgarantien. Resultatet er, at et markant flertal af de adspurgte – nemlig 75% – mener, at den optimale løsning for tilmelding til Pendler Rejsetidsgarantien er automatisk registrering i forbindelse med fornyelse af sit pendlerkort eller sit abonnement. Resultater fra fokusgruppen viser dog, at pendlerne accepterer, at togselskabet ikke kan tilmelde folk automatisk og forstår, at det kræver skriftligt samtykke at registrere deres personlige oplysninger, herunder kontooplysninger, i en database. Men de kan ikke forstå, at man ikke pr. automatik bliver gjort opmærksom på muligheden, når man fornyer sit periodekort eller modtager sit kort i abonnement.

### **Vurdering af togselskabernes informationsindsats**

Respondenterne i passagerundersøgelsen vurderer, at togselskabernes informationsindsats i forbindelse med indførelsen af rejsetidsgarantierne har været for dårlig.

Anskuer man besvarelsene på en firetrinsskala, hvor 1 er ”dårlig”, 2 ”mindre god”, 3 ”nogenlunde god” og 4 ”meget god”, er gennemsnittet for passagerernes vurdering af informationsaktiviteterne i forbindelse med indførelsen af Basis Rejsetidsgarantien 1,93 – altså under ”mindre god”.

Ser man tilsvarende på pendlerne vurdering af informationsindsatsen i forbindelse med indførelsen af Pendler Rejsetidsgarantien, er gennemsnittet her 2,23 – altså mellem ”mindre god” og ”nogenlunde god”. Dette tal svarer til, at en lidt større andel af pendlerne kendte indholdet i ”deres” rejsegaranti end de lejlighedsvis passagerers kendskab til Basisgarantien.

Generelt i forhold til informationsniveauet, når der er forsinkelser, aflysninger eller andre uregelmæssigheder, kan der drages følgende konklusioner ud fra undersøgelsens tre delelementer:

- Passagererne ønsker, at informationer, der vedrører rejsen – forsinkelser, tilsluttende forbindelser etc. – skal være præcise og gives i tide og i de situationer, hvor passagererne oplever behov for dem.
- Individuelt tilpassede tjenester – eksempelvis sms-varsling af pendlere, hvis deres tog er forsinket eller aflyst – ønskes også af mange. Dog skal den sendes automatisk og gratis til tilmeldte passagerer og ikke først som svar på egen henvendelse.

Årsagerne til forsinkelser skal oplyses. Selvom passagererne ikke kan anvende informationerne aktivt, øger det fornemmelsen af at blive betragtet som en værdsat kunde.

## 3.2 anbefalinger

På baggrund af analysen af passagerernes kendskab til og holdninger til rejsetidsgarantierne samt togselskabernes samlede informationsindsats kan der opstilles følgende anbefalinger til togselskaberne.

**Informere i videst muligt omfang passagererne automatisk** om muligheden for at få kompensation eller blive tilmeldt kompensationsordningen. Dette kan for Basis Rejsetidsgarantien eksempelvis ske i forbindelse med en aktuel forsinkelse, hvor togpersonalet eksempelvis gør opmærksom på muligheden for at søge kompensation. For Pendler Rejsetidsgarantien bør det ske i forbindelse med fornyelse af pendlerkort – og ikke på opfordring af pendlerne, men aktivt og uhjulpet på personalets eget initiativ.

En aktiv information om garantierne vil kunne medvirke til at **ændre togselskabernes image** som ”tunge” og ”uinteresserede i deres passagerer”, samt modvirke billedet af, at selskaberne har fået ordningen ”tvunget ned over hovedet”.

Det kan endvidere anbefales at undersøge mulighederne for at **udvide kompensationsordningerne** yderligere, så de dækker hele den offentlige trafik, herunder **busserne**, samt hvis tilsluttende forbindelser ikke nås – herunder flyforbindelser.

Det kan konkret i forhold til **Basis Rejsetidsgarantien** anbefales at:

- Informere passagererne om deres kompensationsmuligheder, hver gang der opstår forsinkelser af en størrelse, som falder under kompensationsordningen.
- Gøre ansøgningsskemaer tilgængelige i togene – eventuelt i holdere i toget eller som en ”rive-af-blanket” i togselskabernes blad (eksempelvis Ud & Se). Denne model anvendes af SJ i Sverige.
- Tydeligt definere begrebet ”force majeure”, så passagererne ikke får en fornemmelse af, at flertallet af forsinkelser kan undskyldes og selskaberne dermed unddrage sig udbetaling af kompensation.
- Formulere ordningen så gennemskueligt og letforståeligt som muligt. Det er vigtigt, at passagererne selv kan vurdere, om de er berettiget til kompensation.
- Informere personalet bedre om garantierne, så de kan besvare spørgsmål fra passagererne og aktivt informere om rettingerne i togene, når der er forsinkelser.

Det kan konkret i forhold til **Pendler Rejsetidsgarantien** anbefales at:

- Tilpasse ordningen til pendlernes konkrete trafikmønstre – det vil sige gøre det muligt at kombinere flere målestrækninger, medtage forsinkelser i zone 1 og 2 i København og forsinkelser på dele af målestrækningerne.
- Sikre, at alle pendlere automatisk bliver gjort opmærksom på muligheden for at blive tilmeldt – enten via deres abonnement eller uopfordret på stationen, når de fornyer deres kort.
- Sikre, at beregningen af hvornår der skal udbetales kompensation, virker retfærdig – eksempelvis bør myldretidstog veje tungere, fordi forsinkelser her rammer flere passagerer, og fastsættelse af mål for rettidighed bør i videst muligt omfang også harmoniseres mellem strækningerne.
- Sikre udbetaling af kompensation ved rettidighed under 100%
- Overveje, om ordningen skal gøres mere attraktiv for S-togspassagerer.
- Markedsføre Pendler Rejsetidsgarantien aktivt over for pendlere som en del af den service, togselskaberne yder deres mest loyale kunder.

Konkret i forhold til **informationsindsatsen i forbindelse med forsinkelser** eller aflysninger kan det anbefales at:

- Sikre, at synligt og beredvilligt personale er til stede i forsinkede tog og på perroner.
- Informationer om forsinkelser er så præcise som muligt, så passagererne kan indrette deres tid efter forsinkelserne.
- Information om forsinkelser tager udgangspunkt i passagerernes behov for viden – eksempelvis alternative rejseruter, tilsluttende forbindelser m.v.
- Årsagerne til forsinkelserne altid oplyses.
- Oplyse om rettigheder og muligheder for kompensation i forbindelse med forsinkelser.
- Udvikle sms- og e-mailservice med oplysninger om forsinkelser. Dog uden separat brugerbetaling – det bør være et tilbud, passagererne får i kraft af at være passagerer.

## 4. Detailresultater

I dette afsnit vil detailresultaterne fra de tre elementer af analysen blive præsenteret.

### Indhold

|  |         |
|--|---------|
| 4.1 Fokusgruppen med pendlere  | side 12 |
| 4.2 Befolkningsundersøgelse, kendskab og vurdering af kompensationsordningerne | side 22 |
| 4.3 Passagerundersøgelse, kendskab og vurdering af kompensationsordningerne    | side 26 |
| Bilagsoversigt   | side 31 |

## 4.1 Fokusgruppe med pendlere

### 4.1.1 Pendlernes trafikmønster og loyalitet

#### Trofaste pendlere

Generelt føler deltagerne sig ikke i en position, hvor de har mange alternativer til toget. Enten skal de betale store parkeringsafgifter eller sidde lang tid i kø på motorvejen, eller også er de slet og ret utrygge ved at køre i bytrafik eller har ikke kørekort. Toget opleves således ikke som et aktivt tilvalg af flertallet af deltagerne i fokusgruppen, men snarere som den transportform, der nu er mulig i deres situation. Derfor overvejer de heller ikke aktivt at vælge en anden transportform, men erkender på den anden side alle, at der er problemer og irritationsmomenter forbundet med det at køre i tog, som de gerne vil være foruden. Det gælder eksempelvis aflysninger, forsinkelser, at køreplanerne ikke passer med tilsluttende forbindelser, samt at transporttiden synes at være steget frem for faldet de senere år.

Direkte adspurgt om, hvad der kunne få deltagerne til at vælge andre transportformer, er det tydeligt, at deltagerne generelt er trofaste togpendlere:

*”Der skal en hel del til for at jeg vælger at kører ruten i bil. Det alternativ der er, er Køge [Bugt motorvejen], og derefter Greve nord/syd/vest. Den er svær” (kvinde, regionaltog).*

*”Jeg synes det mest belastende er, at der er så få vogne på deres tog. Så man står fuldstændig presset sammen som sild i en tønde*

*[...men] der er ingen alternativer. Der er for langt at cykle”  
(kvinde, S-tog)*

*”Jeg har ikke kørekort” (mand, S-tog)*

For deltagerne er toget at foretrække frem for bilen, og der skal meget til for at få dem over i bilen, men forskellige irritations-elementer kan få vægtskålen til at tippe væk fra togets side.

### **Regularitet og prisstigninger**

Kun for de deltagere, som har egen bil, og som allerede i dag tilbagelægger en del af rejsen i personbil – nemlig fra deres hjem til DSB-stationen – beskrives personbilen som et reelt alternativ:

*”Hvis man ikke regner med slidtage på bilen, så er vi ved at være der, hvor der ikke er meget forskel på prisen mht. benzin og togpriser, for min afstand” (mand, regionaltoget)*

*”Aflysninger og forsinkelser. Det kunne godt få mig til at vælge noget andet” (mand, regionaltoget)*

*”Jeg gør også tit det, at jeg stiller bilen i Køge, især på hverdage. Så tager jeg S-toget ind. Men det er hvis jeg ved, jeg skal i byen om aftenen. Det er fordi, jeg ellers risikerer at skulle vente på Køge i 50 minutter” (kvinde, regionaltoget)*

*”Hvis jeg skal hente børnene tager jeg som regel bilen. Det er simpelthen for usikkert at satse på at toget kører til tiden” (mand, regionaltoget)*

Prisen nævnes som en vigtig faktor – det er væsentligt, at toget fortsat opleves som billigere end at køre i egen bil, hvis man som bilejer fortsat skal bruge toget. Af andre årsager, som kan få passagererne til at tage bilen, nævnes særligt pålideligheden og frekvensen af togene. Toget opleves som et usikkert valg, særligt

hvis man er afhængig af at kunne regne med nøjagtige ankomst- eller afgangstider.

De væsentligste kilder til mistet loyalitet som pendler er således manglende rettidighed, som gør toget til en upålidelig transportform, samt på længere sigt prisstigninger, der kan udhule den økonomiske fordel ved at køre i tog frem for personbil.

## 4.1.2 Oplevet serviceniveau hos togselskabet

Generelt oplever pendlerne, at serviceniveauet målt på antallet af afgange, rejsetiden og materiellets stand er blevet bedre i den periode, de har været pendlere. Citaterne illustrerer dette:

*”Da jeg begyndte at rejse herind [...] det var i 1983, der tog det [...] 1 ½ time hver vej. Nu tager det 55 minutter. Hyppigheden på togene er også blevet større. Over 10 – 12 år er det blevet til noget” (mand, regionaltog)*

*”Der er jo også kommet nye spor. Jeg ved at fra Lyngby op til Hillerød, hvor der har været dårlige spor, der har det været bøvlet, men nu kører det jævnt. Det oplever jeg som en forbedring” (mand, S-tog)*

*”Jeg er meget glad for IC-3. Det er en meget stor forbedring i forhold til de tidligere kreaturvogne vi havde” (mand, regionaltog)*

Deltagerne oplever generelt, at materiel og hastighed på togene er blevet forbedret set over den længere årrække, hvor de har pendlet. Dette gælder både for passagerer i S-tog og regionaltog.

Dog oplever alle deltagere også situationer, de vil betegne som dårlig service. Dårlig service er så at sige ”ikke skrevet ind i køreplanen” og er ofte udtryk for svigt i planlægning eller uheld. Følgende eksempler illustrerer deltagernes oplevelse af dårlig service. Eksemplerne vedrører materiellet, rengøringsstandarder, antallet af siddepladser, manglende koordinering med andre transportmidler (lokalbaner eller busser) m.v.:

*”Om det er mangel på ressourcer eller dårlig planlægning det ved jeg ikke. Men de sætter halve tog ind, når der er brug for hele tog” (mand, S-tog)*

*”Nogen gange kan der godt være gammelt opkast eller kakao-mælk, hvis man kommer om søndagen. Man skal se sig for hvor man sætter sig. Hvis du slår på sæderne står det op med støv” (kvinde, S-tog)*

*”Jeg oplever, at nogle af kupeerne er kolde som en dybfryser. Det kan godt være, det er et luksusproblem, fordi der er noget aircondition, der ikke fungerer. Når man går igennem de kupeer, lugter der jordslået eller lignende. Der kunne man godt tænke sig, at de tjekkede kupeerne lidt oftere” (mand, S-tog)*

*”Men vi har også nogen gange måttet stå op fra Glumsø, fordi der ikke er vogne nok. Det er især når de sætter de gamle toge ind. Så er der ingen siddepladser” (kvinde, regionaltog)*

*”Der hvor jeg tager fra Slagelse, er der god plads. Når vi kommer til Ringsted og Roskilde, må de der stå på, stå op. Det må være meget irriterende” (mand, regionaltog)*

*”Jeg er vist en af dem, der har de ældste tog på min strækning [...] men jeg skal på pension om 2 år. Jeg når nok ikke at få de nye tog (kvinde, regionaltog)*

*”Jeg synes godt det kan knibe lidt. Nogen gange venter man 20-30 minutter [for at nå en bus, når toget er forsinket]” (mand, S-tog).*

*”Oppe i Hillerød, er det jo endestation og fordelingsgren til hele Nordsjælland. Her kan man se rigtig mange mennesker styrte af sted for at nå de tilsluttende linjer, som jo ikke er DSB, hvis S-toget kommer bare en lille smule for sent. Her ærgrer man sig over at der ikke er radiokontakt mellem togførerne om lige at holde den lidt, fx bare 30 sekunder. For de ved jo at der er pendlere der bor fx i Gilleleje der arbejder i København” (mand, S-tog)*

De servicerelaterede forhold, som deltagerne kritiserer, er blandt andet det gamle materiel, som stadig bruges på Sydbanen og Kalundborgbanen, samt manglende siddepladser – særligt i morgenmyldretiden, når man nærmer sig København. Desuden kritiseres rengøringsstandarder og airconditionssystemerne i S-togene. Endelig har flere deltagere oplevet manglede koordination og fleksibilitet, når de skal videre med lokalbane eller bus. Det opleves som manglende kommunikation mellem DSB-togene og de tilsluttende forbindelser.

Som nedenstående citat illustrerer, oplever nogle af deltagerne, at togpersonalet ”gemmer” sig for passagererne, hvis der er problemer – eksempelvis hvis toget er overfyldt.

*”Når der er mange mennesker kan de [togpersonalet] godt have en tendens til at gemme sig lidt. Så går de ind og lukker sig inde i det der afluk, og så kommer de ikke og billetterer” (mand, regionaltog)*

Deltagerne oplever, at personalet ikke kommer gennem regionaltoget, når det er overfyldt – ikke fordi de ikke kan komme frem, men for at undgå dialog med potentielt irriterede passagerer. Personalet virker defensivt i forhold til at møde passagererne.

### **Passagerer uden alternativer ”straffes”**

Selvom mange af de kritiske røster omkring serviceniveauet ikke relaterer til ”køreplanen” – altså rejsetider og antal af afgang – har enkelte passagerer dog den generelle opfattelse, at deres manglende alternativ til toget bliver udnyttet af togselskabet, som eksempelvis kan forringe servicen ”ustraffet”, mens de samtidig oplever, at togdriften på kystbanen til de rige forstæder nord for København opprioriteres, fordi kunderne dér har flere alternativer, og toget derfor skal konkurrere mere direkte med privatbilen. Følgende citater illustrerer dette:

*”For 1½ år siden, der havde vi et tog fra Glostrup [Roskilde] til lufthavnen [Kastrup], det nedlagde de, fordi de sagde der aldrig var nogen, der kørte med det. Det passer simpelthen ikke. De var altid proppede. Dengang arbejdede jeg derude. Så begyndte de til gengæld at køre med 10 minutters drift oppe nordpå [på Kystbanen]” (kvinde, regionaltog)*

*”Der var en BX linie, der kørte om morgenen, hvor der var rigtig mange mennesker med, den blev også nedlagt. Men samtidig havde de lavet en ny linie, der kørte til Klampenborg” (kvinde, S-tog)*

*”Jeg har en teori der går på, at dem der bor vestpå ikke har råd til at købe en bil i forhold til dem nordpå” (kvinde, regionaltog)*

Uanset om passagererne har ret i deres formodning om, at servicen forringes, hvor passagererne ikke har alternativer, til fordel for forbedret service, hvor pendlere skal lokkes ud af privatbilerne, illustrerer citaterne en manglende tiltro til, at togselskabet vil dem det bedste som trofaste passagerer. Pendlerne oplever sig selv som DSB’s kernekunder, men har samtidig ikke oplevelsen af, at DSB sætter tilsvarende pris på deres loyalitet.

### **Informationsniveau i forbindelse med forsinkelser**

Deltagerne giver alle udtryk for, at information i forbindelse med uregelmæssigheder er væsentligt for deres oplevelse af togselskabernes evne til at yde en god service. Tendensen er, at man hellere vil have mere information, end mindre. Der er ros til DSB for at oplyse om tilsluttende forbindelser, connections, dvs. afgang fra den pågældende station, man er kommet til, når køreplanen overholdes. Men informationerne halter, når det gælder information om alternativ transport i forbindelse med forsinkelser. Kan man tage en taxa? Eller er der en bus, der kan sørge for, at man kommer hurtigere frem?



Alle er enige om, at oplysninger om årsagerne til forsinkelser eller uregelmæssigheder er vigtige, selvom det ikke betyder noget for passagerernes situation. Det giver så at sige ”ro i sjælen” at vide, hvorfor man ikke kører. Til gengæld kan alle deltagere også nævne eksempler på information, som ikke har været tilstrækkeligt passagerrettet. Følgende citater illustrerer dette:

*”Mangel på oplysninger, det er helt utåleligt. Vi oplever meget tit at når man kommer til Køge, så står der at toget [mod Haslev] er 3 minutter forsinket, så er det 5 minutter forsinket, så er det 8 minutter forsinket. Så bliver det 15 minutter forsinket, så bliver det 25 minutter forsinket, og så står der at det er aflyst. Så går man op i Køge by for at handle ind på vejen hjem, der er jo kun 1-times drift [på Lille-sydbanen], så får man at vide, når man kommer tilbage, at toget alligevel kørte 5 minutter efter man var gået op i byen. Det kan få mig til at slå kolbøtter” (kvinde, regionaltog)*

*”Forleden oplevede jeg at køre med et tog, hvor togføreren var god til at informere undervejs. Han fortalte, at den bageste togstamme ville blive frakoblet på Hellerup. Så dem, der skulle videre, skulle skifte tog. Det sagde han hver eneste gang undervejs fra Hillerød til Hellerup. Men vi fik aldrig at vide hvorfor. Jeg tænker, hvis jeg sad i den anden togstamme, ville jeg så ikke også gerne vide, hvor lang tid det ville holde på Hellerup station? Ville jeg kunne nå at skifte? Ønsker de ikke at sige det, for så slapper folk for meget af [ironisk]?” (mand, S-tog)*

*”Man kan sidde i et forsinket tog [på Hovedbanegården], og der kan nå at afgå flere andre tog til vores destination, før man får noget information. Det kan godt være, det er med vilje, fordi de ved, at de andre tog er fyldt op. Men os, som er vant til togene, smutter selvfølgelig over i et andet tog, ligeså snart vi har lugtet lunt. Dem, der ikke er med så tit, de bliver siddende og ved ikke noget. De kloge narrer de mindre kloge” (mand, regionaltog)*

Udtalelserne demonstrerer ikke bare, at passagererne generelt gerne vil have information om årsagerne til forsinkelser. De illustrerer også, at den information, som gives, skal være tilpasset passagerernes behov og besvare de oplagte spørgsmål som ”kan det betale sig at vente i dette tog?” eller ”er der tid nok til at skifte?” etc. Ligeledes skal de standardiserede registreringer af forsinkelser på stationernes informationsskærme være korrekte.

Særligt bør der ikke annonceres større forsinkelser, end der reelt vil være, fordi passagererne så indretter deres tid efter det og kan risikere ikke at nå deres videre forbindelse.

Den information om forsinkelser, som gives til passagererne mundtligt (i højttalere) eller skriftligt (på informationsskærme), skal være præcis, indrettet efter passagerernes behov og også oplyse om grunden til forsinkelserne.

### 4.1.3 Basis og Pendler Rejsetidsgarantien

#### Kendskab til kompensationsordningerne

Pendlerne i gruppesamtalen har alle hørt om rejsetidsgarantierne. Men deres reelle kendskab til ordningerne er forbløffende lavt. De ved ikke, hvordan man søger om kompensation, eller hvornår man er berettiget til det – og kun pendlere i regionaltogene har nogen egentlig viden om Pendler Rejsetidsgarantien. De er også de eneste, som har tilmeldt sig ordningen. Citaterne herunder illustrerer pointerne.

*”Skal man ikke også have en pladsbillet [for at få penge retur via Basis Rejsetidsgarantien]?” (mand, regionaltog)*

*”Jeg synes også, jeg har set noget om, at det er samtlige tog over en hel dag der skulle være forsinket et vist antal minutter før der overhovedet var nogen der fik noget. Det er ikke bare én linie men samtlige. Hvad nytter det så at man har ventet i 50 minutter?” (kvinde, regionaltog)*

*”Kan man få erstatning, hvis man ikke når sin bus videre?” (mand, regionaltog)*

*”Jeg vidste ikke man skulle hente et skema. Hvor skal man så aflevere det?” (mand, regionaltog)*

Der er således stor forskel på, om deltagerne ”har hørt om” rejsetidsgarantierne, og den reelle viden om, hvordan man får kompensation, hvis man sidder i et forsinket tog eller er pendler på en strækning med mange forsinkelser/aflysninger. Kendskabsgraden til ordningernes faktuelle indhold er overraskende lav, i betragtning af at fokusgruppens deltagere alle er daglige brugere af toget.

#### Vurdering af togselskabernes informationsindsats

Det er kendetegnende for deltagerne, at de for størstedelens vedkommende ikke har fået viden om kompensationsordningerne direkte fra deres togselskab, men indirekte via omtale af ordningen i massemedier. Citaterne illustrerer tendensen:

*”Jeg er aldrig blevet informeret om kompensationsgarantien af DSB, jeg har læst om det i betalingsaviserne” (mand, S-tog)*

*”Jeg har læst det i Urban, redaktionel tekst” (mand, regionaltog)*

*”Jeg har hørt om det på TV2” (kvinde, regionaltog)*

*”Har det overhovedet været med i deres ” Ud og Se”?” (kvinde, regionaltog)*

*”Jeg synes jeg er god til at se kampagner og lign. men det her har jeg ikke set noget om” (mand, S-tog)*

*”Det virker ikke som om DSB har gjort sig umage om at orientere os om det. Jeg føler ikke de er kommet med noget til mig” (mand, S-tog)*

*”Jeg kiggede på DSB s hjemmeside og ved et tilfælde så jeg det” (kvinde, regionaltog)*

Det er muligt, at informationsstrategien om ordningerne er tilrettelagt, så netop dagspressen og de elektroniske medier har været udset til at spille den væsentligste rolle. Men som deltageres udtalelser illustrerer, forventer passagererne, at information, der vedrører deres rejse og rettigheder, skal komme fra togselskabet. Den manglende direkte information om ordningerne til dem som passagerer har således en negativ indvirkning på togselskabets – her DSB’s – image.

## Vurdering af Basis Rejsetidsgarantien

Deltagerne vurderer umiddelbart, at det er positivt, at man kan få erstatning, hvis togene er forsinkede. Der er dog også kritiske røster, som først og fremmest vedrører:

- Bagatelgrænsen på 25 kroner, idet man kan komme langt for 100 kroner på en ungdomsbillet uden at have udsigt til kompensation.
- Den komplicerede ansøgningsprocedure, hvor skemaerne ikke er tilgængelige i togene, men kun på bemandede stationer og via togselskabernes hjemmesider.
- Begrebet ”force majeure”, som efter deres vurdering kan misbruges til ikke at udbetale erstatning for i deres øjne almindelige forsinkelser.
- Reglernes uigennemskuelighed, som giver deltagerne mistanke til, at togselskabet vil snyde sig uden om udbetaling.
- Om man får kompensation, hvis man ikke når sin bus eller sit fly.

Nedenstående citater illustrerer dette:

*”Det kommer da også an på, hvilken lønindkomst man har. Jeg ville da gøre noget ud af det for 25 kroner” (kvinde, S-tog)*

*”For det første, hvis det er dårligt vejr, det kan DSB eller Bane styrelsen ikke gøre noget ved. Hvis der er snestorm, får du ingenting. Er det regnvejr og det er efterår og der ligger blade på skinnerne, får du heller ikke noget. Så er der varslede forsinkelser, det kan du heller ikke gøre noget ved. Så de har hele tiden garderet sig” (kvinde, regionaltoget)*

*”Jeg tror, der er mange der opgiver søgningen. Jeg tror ikke folk orker at sætte sig ind i det” (kvinde, regionaltoget)*

*”Reglerne burde være mere gennemskuelige, så man ikke tror de snyder hver gang” (mand, regionaltoget)*

## Vurdering af Pendler Rejsetidsgarantien

To af deltagerne i fokusgruppen, begge regionaltogetspendlere, havde tilmeldt sig Pendler Rejsetidsgarantien ud fra devisen, at man kan jo være heldig, og det er bedre at være tilmeldt, end ikke at være det. Dog var forventningerne ikke store.

*”Jeg har tilmeldt mig på nettet, til rejsegarantien, som gør at man kan få 5 eller 10 % alt efter hvor forsinket det er. Jeg har lige tilmeldt mig for 14 dage siden. Jeg har ikke set noget resultat endnu” (mand, regionaltoget)*

*”Da jeg fandt ud af, at det aldrig ville berøre mig, lod jeg det ligge” (mand, S-tog)*

Andre to deltagere havde overvejet at tilmelde sig, men fandt det ikke besværet værd. De var begge S-togspendlere. Ordningen virker i deres billede umiddelbart bedst i forhold til togetspendlere, der kører over længere strækninger – blandt andet fordi rettidigheden ikke indgår i målet for S-togene.

Som nævnt er det detaljerede kendskab til Pendler Rejsetidsgarantien lavt. Deltagerne i fokusgruppen fik derfor efterfølgende forklaret opbygningen af garantien. Hvordan man tilmelder sig; hvilke betingelser, der udløser kompensation; målestrækningerne; størrelsen på kompensationen m.v.

Deltagernes reaktion var overordnet betragtet forbeholden. De fandt, at chancerne for at få kompensation var så små, at det måske ikke var besværet værd for dem at tilmelde sig. Derudover knyttede de kritiske kommentarer sig særligt til to forhold:

- dels at ordningen ikke nødvendigvis modsvarede deres behov (at man eksempelvis kun kan tilmelde sig én målestrækning, men kører på flere, eller at man bliver kompenseret for rettidigheden over hele dagen, selvom de følte,

- at netop deres tog ofte var ramt af forsinkelser, samt det faktum at der bliver udmålt rettidighed på hele dagen, ikke kun i myldretiden)
- og dels at den virkede så svær at forstå, at de ikke er i stand til at vurdere rimeligheden i beregningerne.

Nedenstående citater illustrerer disse forhold:

*”Hvis du begynder at læse deres [pendler-]rejsetidsgaranti igenem, så skal der meget til, før du får noget. Du får ikke noget” (kvinde, regionaltog)*

*”Det er sådan noget, der gør mig vred [at kompensation udregnes på baggrund af rettidigheden over hele dagen]. Jeg forventer da at få for den tur, jeg har kørt” (kvinde, regionaltog)*

*”Jeg synes det virker for uoverskueligt at høre om alle de her små regler. Jeg kan godt forstå, at der skal være nogle systemer for at opretholde, at det ikke bare er sådan, at de skal give penge ud, men jeg er ved at stå helt af på alle de detaljer. Man skal næsten være systematiker for at kunne regne ud, om man kan få noget ud af det her” (mand, S-tog)*

*”Vi lever jo i et samfund hvor det er aktindsigt, vi har klagemuligheder og alle de der ting. Vi er vant til, at når vi skal lave selvangivelse så skal vi skrive ned og checke om skattevæsenet har styr på det. Derfor forventer vi også, at vi skal kunne se, hvad det egentlig er, så vi kan klage, hvis ikke vi får de penge vi skal have. Men hvis der er så mange regler, så orker man det ikke” (mand, S-tog)*

Begge forhold – at ordningen ikke modsvarer det rejsemønster, pendlerne har, og at ordningen virker uigennemskuelig – er med til at styrke et billede af togselskabet (her DSB) som uinteresseret i pendlerne. Pendlerne føler sig som loyale kunder og forventer derfor tilsvarende behandling fra selskabet.

## **Tilmelding til Pendler Rejsetidsgarantien**

Der var enighed blandt deltagerne om, at det principielt burde være en selvfølge, at alle pendlere var omfattet af rejsetidsgarantien. I praksis vil det betyde, at alle pendlere, der fornyer deres kort eller som modtager pendlerkort i abonnement, skal tilbydes tilmelding.

*”Hvis man har et abonnement, så modtager man sit pendlerkort automatisk. Der kunne ligge en lille ting mere i den kuvert” (mand, S-tog)*

*”Jeg opdagede det ved et tilfælde [muligheden for at blive tilmeldt Pendler Rejsetidsgarantien], jeg kunne ligeså godt ikke have opdaget det” (kvinde, regionaltog)*

*”Hvad så med at gøre det automatisk? [tilmelde pendlere med månedskort til ordningen] (mand, S-tog)*

*”Jeg synes man skulle få informationen, når man køber kortet. På stationen” (mand, regionaltog)*

*”Hvis man som mig køber månedskort, så burde man få en pjece om det hvad man har af rettigheder og pligter. Det kunne man få, når man fornyer det” (mand, S-tog)*

Pendlerne accepterer, at togselskabet ikke kan tilmelde folk automatisk, og de forstår, at det kræver skriftligt samtykke at registrere deres personlige oplysninger i en database. Men de kan ikke forstå, at man ikke pr. automatik bliver gjort opmærksom på muligheden, når man fornyer sit periodekort eller modtager sit kort i abonnement.

Selvom ordningen som sådan vurderes med forbehold, opfattes det entydigt positivt, når togselskabet uopfordret gør passagererne opmærksom på muligheden. Derimod forøger det mistilliden og

irritationen, hvis man som pendler ikke føler, at man bliver oplyst om muligheden. Citaterne illustrerer dette:

*”Hvis det fx er S-togene det drejer sig om, kunne kontrollanterne godt have en stak med, som de kunne dele ud. Så kunne de også fortælle lidt om det og man kan jo bare sige ja tak eller nej tak, som man nu vil. De går jo 3 eller 4 sammen. Men jeg tror ikke at DSB er interesseret i at informere om det” (mand, S-tog)*

*”De er ikke gået nok ud og har ikke forklaret, hvad det drejer sig om. De har gemt folderne lidt rundt omkring. Måske har de håbet på, at ikke alle skulle finde dem. På hjemmesiden har de også gemt det ind mellem de andre punkter. Det står ikke tydeligt nok” (mand, regionaltog)*

*”På vores station fik vi udleveret det, da vi kom og skulle have fornyet vores togkort i januar. Det synes jeg var god service” (kvinde, regionaltog)*

Indførelsen af Pendler Rejsetidsgarantien forpligter togselskaberne til at oplyse passagererne om deres muligheder for at få kompensation. Som pendler opfatter man sig selv som en loyal kunde, og når garantien netop betyder, at man får en procentdel af periodkortets pris refunderet ved gentagne forsinkelser og aflysninger, har det en negativ indflydelse på pendlernes opfattelse af togselskabets image, hvis de ikke proaktivt gøres opmærksom på deres muligheder og rettigheder.

Rejsetidsgarantien rummer derfor muligheder for, at togselskaberne kan forbedre deres image og bringe sig selv i øjenhøjde med deres trofaste kunder – pendlere – men det kræver, at alle pendlere gøres opmærksom på mulighederne, når de fornyer deres kort. I modsat fald er rejsegarantien direkte negativ over for togselskabernes image.

#### 4.1.4 DSB's image

I denne fokusgruppe deltog ingen kunder, som til daglig bruger Arrivas tog. Imageundersøgelsen er derfor alene foretaget i forhold til DSB. Deltagerne blev bedt om at beskrive DSB som en person i bekendtskabskredsen. Ved at bruge denne projektive teknik opnår man, at pendlere tegner et meget ærligt billede af deres opfattelse af virksomheden DSB. Øvelsen viser naturligvis en karikatur af DSB forstået sådan, at de træk ved virksomheden, som deltagerne finder karakteristiske, forstærkes. Men det overordnede billede af virksomhedens image fremstår meget tydeligt.

Et udpluk af citater fra pendlere viser, at DSB som virksomhed fremstår som gammeldags og konservativ:

*”En stor mørkkklædt herre. Venlig men bestemt. Der er nogle regelsæt man skal følge og man bliver straffet hvis ikke man opfører sig ordentligt. Ikke nogen bister herre” (mand, S-tog)*

*”Jeg har et sjovt billede af en patriark, en konge, som er nådig overfor sine undersåtter. Som er storsindet nok til at give noget igen, såfremt det her system [rejsetidsgarantien] virker” (mand, S-tog)*

*”Jeg tror, det er en utålmodig fyr. Useriøs, som ikke ser på den han taler med. [...] Afbryder, men taler selv uafbrudt, uden at have tålmodighed til at lytte til modparten” (kvinde, regionaltog)*

*”Egentlig synes jeg det er lidt hyggeligt, for jeg kan godt lide at køre i tog. Han virker som en mand, der mener det godt, men det kommer bare ud på en anden måde” (kvinde, S-tog)*

*”Jeg ser en ældre tante. Lidt fortrukket og kommer ikke altid til tiden [griner]. Vanepreget og et levn fra fortiden. Forstokket” (mand, regionaltog)*

*”En der sidder pænt ved bordet, bevares, men som er lidt indadvendt. En som beder om at få skruet ned for musikken” (mand, S-tog)*

*”Jeg ser DSB som en gammel mand, der er medlem af de konservative. Men samtidig reaktionær. Det er en offentlig ansat på mellemtrinnet. Det er en kedsommelig bordherre at have. Også fordi han er så forfærdelig formel” (mand, S-tog)*

Nogle af de værdiladede ord, som går igen i deltageres beskrivelse af DSB, er, at virksomheden opfattes som gammeldags, konservativ, vanepreget og formel. Denne beskrivelse er typisk for forbrugernes opfattelse af (tidligere) statsmonopoler og genfindes eksempelvis i beskrivelsen af TDC, Post Danmark m.fl. Derudover er det kendetegnende, at pendlere oplever en meget stor afstand mellem dem selv og den virkelighedsopfattelse, som de forventer, at DSB handler ud fra: En person, som ikke lytter til modparten, en patriark, én, som vil det godt, men er kluntet til at formidle det, illustrerer alt sammen, at DSB opleves som en virksomhed, der er dårlig til at møde kunderne – passagererne – i øjenhøjde og på deres betingelser.

### **Rejsetidsgarantiens betydning for DSB's image**

Selv rejsetidsgarantien opfattes ikke som en opfindelse, som i højere grad bringer DSB i øjenhøjde med passagererne, men som en form for ”storsindet handling fra patriarken”. Tilsyneladende har rejsetidsgarantien derfor ikke haft den positive indvirkning på passagerernes opfattelse af DSB, som man kunne håbe. Dette underbygges af flere andre udtalelser, hvor deltagerne direkte er blevet bedt om at vurdere Basis og Pendlers Rejsetidsgarantierne:

*”De var meget længe om at effektuere det, da de fik besked om at det var det de skulle. Jeg mener det tog 1 år for dem at præcisere, hvad det var” (mand, regionaltoget)*

*”Jeg tror det er en ordning der er påtvunget DSB. De er ikke meget for det. Derfor gør de alt hvad de kan for at sno sig udenom. Så det er halvhjertet, det de laver” (mand, regionaltoget)*

*”I virkeligheden burde det være så dyrt for dem at være forsinket, at det ville være et incitament til at være rettidig. Hvis de kan tjene penge på at være rettidig, så ville bøtten vende” (mand, regionaltoget)*

Indførelsen af rejsetidsgarantierne opleves ikke som DSB's egen fortjeneste, men som noget, virksomheden er blevet presset til. Samtidig opleves reglerne for, hvornår man får kompensation, beregningen af forsinkelserne på målestrækningerne og informationsindsatsen i forbindelse med indførelsen af ordningerne som uigennemskueligt og halvhjertet.

Den samlede evaluering af indførelsen af ordningerne må på baggrund af pendlerfokusgruppen beskrives som en forspildt chance for at brande sig selv som ”passagerernes togselskab” ved offensivt at tilbyde en gennemskuelig ordning, der kommunikerer selskabets (DSB's) vilje til at levere det bedst mulige produkt til sine passagerer.

## 4.2 Befolkningsundersøgelse

### 4.2.1 Metode og gennemførelse

For at få et billede af befolkningens kendskab til DSB's og Arrivas rejsetidsgarantier blev der i uge 8, 2007 gennemført en mindre undersøgelse med FBR-Analyses forbrugerpanel.

Panelet består af tilfældigt udvalgte forbrugere, som rekrutteres af et eksternt analyseinstitut via deres løbende omnibusundersøgelser, så sammensætningen tilnærmelsesvis svarer til befolkningen på en række udvalgte variable (køn, alder, uddannelsesniveau, bopæl, indkomst). Panelet består af danskere over 18 år.

Antal udsendte skemaer: 1292  
Besvarede: 817  
Svarprocent: 63

Ud over at undersøge kendskabet til garantiordningerne blev respondenterne bedt om at vurdere fire scenarier for tilmelding til Pendler Rejsetidsgarantien.

Spørgeskemaet er vedlagt som bilag.

### 4.2.2 Kendskab til Basis Rejsetidsgarantien

Hele 87% af respondenterne angiver, at de har hørt om Basis Rejsetidsgarantien. Dette tal er større end i spørgeskemaundersøgelsen blandt passagererne (se afsnit 4.3), hvilket hænger sammen med, at undersøgelsen er foretaget i et internetpanel, hvor deltagerne i forhold til vidensspørgsmål, hvor man ønsker at teste deres viden om forskellige emner, ofte søger denne viden parallelt med besvarelsen af undersøgelsen. Man vil derfor typisk få en lidt højere svarprocent end i en traditionel undersøgelse over telefonen eller med uddelte spørgeskemaer. Alligevel er tallet overraskende højt, og det efterfølgende spørgsmål – nemlig hvor de har fået viden om ordningen – afslører, at denne viden i langt overvejende grad stammer fra medieomtale af rejsetidsgarantien og ikke fra togselskaberne selv eller deres oplysningsaktiviteter. Se nedenstående udvalgte resultater.

Spørgsmål 1: Har du hørt om kompensationsordningerne for togpassagerer hos Arriva og DSB, den såkaldte Basis Rejsetidsgaranti? Man kan få en del af billetprisen tilbage, hvis toget er forsinket.

| <b>(n=817) Alle</b> |            |             |
|---------------------|------------|-------------|
| Ja                  | 714        | 87%         |
| Nej                 | 95         | 12%         |
| Ved ikke            | 8          | 1%          |
| <b>Total</b>        | <b>817</b> | <b>100%</b> |

Spørgsmål 2: Hvordan er du blevet opmærksom på kompensationsordningen (rejsetidsgarantien)? Hvor har du hørt om ordningen? Marker gerne flere svar.

| <b>(n=713) Har hørt om Basis Rejsetidsgarantien</b> |             |     |
|---|-------------|-----|
| Omtale i tv-udsendelser                             | 534         | 75% |
| Omtale i aviser eller dagblade                      | 308         | 43% |
| Omtale i radioudsendelser                           | 236         | 33% |
| Fra kolleger, venner eller familie                  | 54          | 8%  |
| DSB's blad "Ud og Se"                               | 29          | 4%  |
| Annoncer i aviser eller dagblade                    | 23          | 3%  |
| På stationen  | 15          | 2%  |
| Gennem information opsat i toget                    | 9           | 1%  |
| Andet   | 8           | 1%  |
| Togselskabernes hjemmesider                         | 7           | 1%  |
| Fra personalet i toget                              | 5           | 1%  |
| <b>Total*</b>                                       | <b>1228</b> |     |

\*Grunden til at totalen er på 741 er at det har været mulighed for at afkrydse flere felter

En årsag til, at deltagerne har hørt om garantien gennem medierne og ikke i en oplysningskampagne, er også, at paneldeltagerne ikke nødvendigvis er hyppige togpassagerer. Kun 8% er eksempelvis daglige eller næsten daglige pendlere. Dette "befolkningsresultat" sættes dog i perspektiv af det samme spørgsmål besvaret af togpassagerer, hvor hovedparten også havde hørt om ordningen via medieomtale og ikke direkte fra togselskaberne.

### 4.2.3 Kendskab til Pendler Rejsetidsgarantien

54% af forbrugerne har hørt om Pendler Rejsetidsgarantien. Dette skal sammenholdes med, at 88% har hørt om Basis Rejsetidsgarantien. Forskellen kan blandt andet forklares af, at Pendler Rejsetidsgarantien er indført senere end den generelle rejsetidsgaranti, at den har været mindre omtalt i medierne, samt at den kun har interesse for pendlere – hvorimod Basis Rejsetidsgarantien også er relevant for de mange, der kun bruger toget lejlighedsvis.

Spørgsmål 6: Har du hørt om Pendler Rejsetidsgarantien, hvor man kan få refunderet en del af pendlerkortets pris, hvis togene over en periode ikke kører rettidigt?

| <b>(n=815) Alle</b> |            |             |
|---------------------|------------|-------------|
| Ja                  | 437        | 54%         |
| Nej                 | 353        | 43%         |
| Ved ikke            | 25         | 3%          |
| <b>Total</b>        | <b>815</b> | <b>100%</b> |

Som for Basis Rejsetidsgarantien gør sig også her gældende, at de forbrugere, som har hørt om kompensationsordningen, stort set alle har fået oplysningerne via medieomtale og ikke direkte fra togselskaberne eller i forbindelse med togrejser.

Spørgsmål 7: Hvordan er du blevet opmærksom på rejsetidsgarantien for pendlere? Hvor har du hørt om ordningen?

| <b>N=437 Har hørt om Pendler Rejsetidsgarantien</b> |     |     |
|---|-----|-----|
| Omtale i tv-udsendelser                             | 323 | 74% |
| Omtale i aviser eller dagblade                      | 193 | 44% |
| Omtale i radioudsendelser                           | 138 | 32% |
| Fra kolleger, venner eller familie                  | 32  | 7%  |
| Annoncer i aviser eller dagblade                    | 27  | 6%  |
| DSB's blad "Ud og Se"                               | 15  | 3%  |
| På stationen  | 14  | 3%  |
| Andet   | 8   | 2%  |



|                                  |            |    |
|----------------------------------|------------|----|
| Togselskabernes hjemmesider      | 5          | 1% |
| Gennem information opsat i toget | 4          | 1% |
| Fra personalet i toget           | 1          | 0% |
| <b>Total*</b>                    | <b>760</b> |    |

\*Grunden til at totalen er på 741 er at det har været mulighed for at afkrydse flere felter

#### 4.2.4 Scenarier for tilmelding til Pendler Rejsetidsgarantien

Respondenterne blev bedt om at tage stilling til fores forskellige måder at organisere pendlernes tilmelding til Pendler Rejsetidsgarantien. Deltagerne fik forevist fire forslag på samme tid, så resultatet ikke er påvirket af, i hvilken rækkefølge forslagene blev præsenteret. Billedet, der tegnes, er meget klart: Den tilmeldingsform, som langt hovedparten finder optimal er automatisk tilmelding til ordningen, når man køber eller fornyer/får fornyet sit månedskort. Hele 76% finder denne tilmeldingsform optimal set fra et forbrugersynspunkt.

Den løsning, som er valgt i dag – at pendlerne selv aktivt skal tilmelde sig på stationen eller hjemmesiden – vurderes kun som en optimal metode af hhv. 4% og 5% af forbrugerne. Henholdsvis 54% og 57% af forbrugerne vurderer disse scenarier for tilmelding som direkte dårlige.

Svarprocenterne for panellisternes vurdering af de fire modeller for tilmelding er vist i nedenstående skemaer.

Spørgsmål 12: Man er automatisk tilmeldt, når man køber et pendlerkort i stationens billetsalg

| <b>(n=810) Alle</b>                  |            |             |
|--------------------------------------|------------|-------------|
| En optimal løsning                   | 614        | 76%         |
| En god, men ikke perfekt løsning     | 85         | 11%         |
| En løsning, der til nød kan anvendes | 18         | 2%          |
| En dårlig løsning                    | 3          | 0%          |
| Ved ikke                             | 90         | 11%         |
| <b>Total</b>                         | <b>810</b> | <b>100%</b> |

Spørgsmål 13: Man er automatisk tilmeldt, men kun når man abonnerer på sit pendlerkort (når man får det tilsendt med posten)

| <b>(n=809) Alle</b>                  |            |             |
|--------------------------------------|------------|-------------|
| En optimal løsning                   | 164        | 20%         |
| En god, men ikke perfekt løsning     | 226        | 28%         |
| En løsning, der til nød kan anvendes | 120        | 15%         |
| En dårlig løsning                    | 183        | 23%         |
| Ved ikke                             | 116        | 14%         |
| <b>Total</b>                         | <b>809</b> | <b>100%</b> |

Spørgsmål 14: Man skal selv bede om at blive tilmeldt i stationens billetsalg

| <b>(n=808) Alle</b>                  |            |             |
|--------------------------------------|------------|-------------|
| En optimal løsning                   | 35         | 4%          |
| En god, men ikke perfekt løsning     | 87         | 11%         |
| En løsning, der til nød kan anvendes | 159        | 20%         |
| En dårlig løsning                    | 435        | 54%         |
| Ved ikke                             | 92         | 11%         |
| <b>Total</b>                         | <b>808</b> | <b>100%</b> |

Spørgsmål 15: Man skal selv tilmelde sig ordningen på DSB's eller Arrivas hjemmeside

| <b>(n=809) Alle</b>                  |            |             |
|--------------------------------------|------------|-------------|
| En optimal løsning                   | 41         | 5%          |
| En god, men ikke perfekt løsning     | 85         | 11%         |
| En løsning, der til nød kan anvendes | 134        | 17%         |
| En dårlig løsning                    | 457        | 57%         |
| Ved ikke                             | 92         | 11%         |
| <b>Total</b>                         | <b>809</b> | <b>100%</b> |

## 4.2.5 Forslag til forbedringer

Som en del af undersøgelsen blev deltagerne spurgt om de havde forslag til forbedring af informationsindsatsen om de nye rejsetidsgarantier, samt om de generelt havde forslag til forbedringer af informationsindsats eller serviceniveau, der efter deres mening ville gøre det mere attraktivt at være togpassager. Svar på disse to spørgsmål fra henholdsvis 182 og 280 paneldeltagere er vedlagt som bilag til rapporten.

## 4.3 Passagerundersøgelse

### 4.3.1 Metode og gennemførelse

FBR-Analyse har udformet et spørgeskema til uddeling blandt passagerer i togene. Skemaet undersøger passagerernes kendskab til og holdninger til rejsetidsgarantierne samt oplevet informationsniveau ved forsinkelser. Spørgeskemaet er udleveret til passagerer på nedenstående strækninger den 20. marts 2007. Skemaerne er indsamlet umiddelbart efter besvarelsen, mens passagererne stadig sad i toget.

| Regionaltog                                | Antal respondenter |
|--|--------------------|
| København – Roskilde (DSB)                 | 72                 |
| Kalundborg – København (DSB)               | 98                 |
| Nykøbing F – København (DSB)               | 99                 |
| Roskilde – Køge – Næstved (DSB)            | 52                 |
| Ringsted – København (DSB)                 | 82                 |
| København – Fredericia (DSB)               | 149                |
| København – Odense – Svendborg (DSB)       | 112                |
| Valby – Kolding – Fredericia – Vejle (DSB) | 146                |
| Struer – Århus (Arriva)                    | 60                 |
| Esbjerg – Struer (Arriva)                  | 76                 |
| Roskilde – Århus (DSB)                     | 125                |
| Esbjerg – Roskilde (DSB)                   | 148                |
| S-tog                                      | Antal respondenter |
| Køge-linjen (DSB)                          | 67                 |
| Værløse – Nørreport (DSB)                  | 62                 |
| Birkerød – Nørreport (DSB)                 | 42                 |
| Valby – Ballerup (DSB)                     | 39                 |

Derudover blev spørgeskemaet gjort tilgængeligt på [www.fbr.dk](http://www.fbr.dk), hvor yderligere 58 daglige eller ugentlige togpassagerer besvarede skemaet. I alt indgår 1487 spørgeskemaer i datasættet.

Spørgeskema samt tabelmateriale er vedlagt rapporten som bilag.

### 4.3.2 Viden om Basis Rejsetidsgarantien

Tre ud af fire passagerer har hørt om rejsetidsgarantien for enkeltrejser – Basis Rejsetidsgarantien. Den konkrete viden – det vil sige om, hvordan man søger penge, hvis toget er forsinket, er dog langt lavere.

Spørgsmål 4: Har du hørt om Arrivas og DSB's rejsetidsgaranti for enkeltrejser, hvor togpassagerer kan få en del af billetprisen tilbage, hvis toget er mere end 30 minutter forsinket?

| (n=1487) Alle | Antal svar  | Procent (%) |
|---------------|-------------|-------------|
| Ja            | 1103        | 74,2        |
| Nej           | 327         | 22,0        |
| Ved ikke      | 29          | 2,0         |
| Tomme felter  | 12          | 0,8         |
| Andet         | 16          | 1,0         |
| <b>Total</b>  | <b>1487</b> | <b>100</b>  |

Spørgsmål 5: Ved du, hvordan man søger om at få penge retur, når toget er forsinket?

| (n=1487) Alle | Antal svar  | Procent (%) |
|---------------|-------------|-------------|
| Ja            | 278         | 18,7        |
| Nej           | 1188        | 79,9        |
| Tomme felter  | 21          | 1,4         |
| <b>Total</b>  | <b>1487</b> | <b>100</b>  |

Langt størstedelen af de adspurgte ved ikke, hvordan man får penge retur, hvis toget er forsinket. Selv blandt respondenter, der har hørt om ordningen, er den konkrete viden om, hvordan man søger kompensation, kun 23,4%. Ser man udelukkende på de passagerer, som ikke er pendlere – og som vel at mærke *har* hørt om Basis Rejsetidsgarantien – er det konkrete kendskab til, hvordan man søger kompensation, helt nede på 15,1%. Det er ellers de passagerer, som vil have størst glæde af at kende til ordningen.

Kryds: Ved du, hvordan man søger om at få penge retur, når toget er forsinket?

| (n=1103) Har hørt om rejsetidsgaranti for enkeltrejser | Antal svar  | Procent (%) |
|--|-------------|-------------|
| Ja   | 258         | 23,4        |
| <b>NEJ</b>   | 835         | 75,7        |
| Tomme felter   | 10          | 0,9         |
| <b>Total</b>   | <b>1103</b> | <b>100</b>  |

Kryds: Ved du, hvordan man søger om at få penge retur, når toget er forsinket?

| (n=504) Ikke-pendlere, som har hørt om rejsetidsgaranti for enkeltrejser | Antal svar | Procent (%) |
|--|------------|-------------|
| Ja   | 76         | 15,1        |
| Nej  | 423        | 83,9        |
| Ikke besvaret/andet  | 5          | 2,0         |
| <b>Total</b>   | <b>504</b> | <b>100</b>  |

Det er kendetegnende for passagerernes kendskab til Basis Rejsetidsgarantien, at de i helt overvejende grad har fået informationen via dagspressen og elektroniske medier og kun sekundært fra togselskaberne, på stationen eller i informationsmateriale i togene.

Kryds: Hvor har du hørt om rejsetidsgarantien for enkeltrejser?

| (n=504) Ikke-pendlere, som har hørt om rejsetidsgaranti for enkeltrejser | Antal svar | Procent (%) |
|--|------------|-------------|
| Omtale i tv-udsendelser  | 276        | 54,8        |
| Omtale i aviser eller dagblade   | 237        | 47,0        |
| Omtale i radioudsendelser  | 95         | 18,8        |
| Fra kolleger, venner eller familie                                       | 92         | 18,3        |
| DSB's blad Ud og Se  | 51         | 10,1        |
| På stationen   | 48         | 9,5         |
| Togselskabernes hjemmesider  | 33         | 6,5         |
| Annoncer   | 23         | 4,6         |
| Andet  | 22         | 4,4         |
| Gennem information opsat i toget   | 19         | 3,8         |
| Fra personalet i toget   | 12         | 2,4         |

At kilden til information hovedsageligt har været dagspresse og andre medier afspejles også i ikke-pendlernes vurdering af togselskabernes informationsindsats. Hele 59,2% af ikke-pendlerne vurderer, at selskabernes oplysningskampagne har været dårlig eller mindre god.

Anskuer man besvarelsene på en firetrinsskala, hvor 1 er ”dårlig” og 4 ”meget god” er gennemsnittet 1,93 – altså under ”mindre god”.

Kryds: Hvordan vil du vurdere togselskabernes oplysningskampagne om rejsetidsgarantiene?

| (n=706) Ikke-pendlere | Antal svar | Procent (%) |
|-----------------------|------------|-------------|
| Meget god             | 16         | 2,3         |
| Nogenlunde god        | 150        | 21,2        |
| Mindre god            | 193        | 27,3        |
| Dårlig                | 225        | 31,9        |
| Ved ikke              | 111        | 15,7        |
| Ikke besvaret/Andet   | 11         | 1,6         |
| <b>Total</b>          | <b>706</b> | <b>100</b>  |

Kun godt 5% af passagererne angiver, at de reelt har forsøgt at få pengene tilbage fra et forsinket tog. Dette tal er forbundet med stor usikkerhed, fordi svaret ikke er afgrænset til efter Basis Rejsetidsgarantiens ikrafttræden.

Spørgsmål 6: Har du på et tidspunkt søgt om at få penge tilbage fra en rejse med et forsinket tog?

| Har du søgt om kompensation?<br>(n=1487): | Antal svar  | Procent (%) |
|---|-------------|-------------|
| Ja  | 81          | 5,4         |
| Nej                                       | 1376        | 92,5        |
| Ved ikke                                  | 9           | 0,6         |
| Tomme felter                              | 21          | 1,4         |
| <b>Total</b>                              | <b>1487</b> | <b>99,9</b> |

### 4.3.3 Viden om Pendler Rejsetidsgarantien

Andelen af passagerer, som har hørt om Pendler Rejsetidsgarantien, er noget lavere end andelen, der har hørt om Basis Rejsetidsgarantien. 52% af passagererne angiver, at de har hørt om ordningen, mod 74% for Basisgarantien.

Spørgsmål 7: Har du hørt om Arrivas og DSB's rejsetidsgaranti for pendlere, som man kan tilmelde sig for at få en del af månedskortets pris tilbage, hvis toget kører uregelmæssigt i en periode?

| (n=1487) Alle | Antal svar  | Procent (%) |
|---------------|-------------|-------------|
| Ja            | 773         | 52,0        |
| Nej           | 636         | 42,8        |
| Ved ikke      | 51          | 3,4         |
| Tomme felter  | 13          | 0,9         |
| andet         | 14          | 0,9         |
| <b>Total</b>  | <b>1487</b> | <b>100</b>  |

Dog har væsentligt flere pendlere end ikke-pendlere hørt om kompensationsordningen. I alt 63,4% af pendlerne har hørt om ordningen. Til gengæld har en tredjedel af pendlerne, som bruger toget dagligt eller stort set dagligt, ikke hørt om ordningen, til trods for at den har været i funktion i næsten 3 måneder på undersøgelsestidspunktet.

Kryds: Har du hørt om Arrivas og DSB's rejsetidsgaranti for pendlere, som man kan tilmelde sig for at få en del af månedskortets pris tilbage, hvis toget kører uregelmæssigt i en periode?

| (n=781) Pendlere    | Antal svar | Procent (%) |
|---------------------|------------|-------------|
| Ja                  | 495        | 63,4        |
| Nej                 | 262        | 33,5        |
| Ikke besvaret/andet | 24         | 3,1         |
| <b>Total</b>        | <b>781</b> | <b>100</b>  |

Selv om næsten 2/3 af pendlerne således har hørt om Pendler Rejsetidsgarantien, ved kun 38,8% reelt, hvordan man tilmelder sig. Der skal derfor stadig gøres en informationsindsats, før pendlerne kender det reelle indhold i kompensationsordningen og reelt har et valg i forhold til, om de vil tilmeldes eller ej.

Kryds: Ved du, hvordan man tilmelder sig Pendler Rejsetidsgarantien?

| (n=781) Pendlere    | Antal svar | Procent (%) |
|---------------------|------------|-------------|
| Ja                  | 303        | 38,8        |
| Nej                 | 469        | 60,0        |
| Ikke besvaret/andet | 9          | 1,2         |
| <b>Total</b>        | <b>781</b> | <b>100</b>  |

Antallet af pendlere, som er tilmeldt ordningen, er derfor også begrænset. Kun ca. 21% af pendlerne angiver i undersøgelsen, at de er tilmeldt.

Kryds: Er du tilmeldt rejsetidsgarantien for pendlere?

| (n=781) pendlere    | Antal svar | Procent (%) |
|---------------------|------------|-------------|
| Ja                  | 166        | 21,3        |
| Nej                 | 600        | 74,8        |
| Ikke besvaret/andet | 15         | 2,0         |
| <b>Total</b>        | <b>781</b> | <b>100</b>  |

Som det var tilfældet med Basis Rejsetidsgarantien, har heller ikke pendlerne hovedsageligt fået kendskab til kompensationsordningen via togselskaberne, men gennem medieomtale i aviser og dagblade (46,5%) eller tv-udsendelser (31,3%). Dog har en signifikant større andel af denne gruppe passagerer (pendlerne) hørt om kompensationsordningen på stationen (29,5%), end det var tilfældet for enkeltrejsende omfattet af Basis Rejsetidsgarantien (9,5%).

Kryds: Hvor har du hørt om rejsetidsgarantien for pendlere?

| (n=495) Pendlere, som har hørt om rejsetidsgarantien for pendlere | Antal svar | Procent (%) |
|---|------------|-------------|
| Omtale i aviser eller dagblade                                    | 230        | 46,5        |
| Omtale i tv-udsendelser   | 155        | 31,3        |
| På stationen  | 146        | 29,5        |
| Fra kolleger, venner eller familie                                | 114        | 23,0        |
| DSB's blad Ud og Se   | 97         | 19,6        |
| Togselskabernes hjemmesider                                       | 88         | 17,8        |
| Gennem information opsat i toget                                  | 77         | 15,6        |
| Omtale i radioudsendelser   | 55         | 11,1        |
| Annoncer  | 54         | 10,9        |
| Fra personalet i toget  | 15         | 3,0         |
| Andet   | 11         | 2,2         |

Samlet vurderer pendlerne informationsindsatsen i forbindelse med indførelsen af rejsetidsgarantierne som utilfredsstillende. Anskuer man besvarelserne på en firetrinsskala, hvor 1 er ”dårlig” og 4 ”meget god”, er gennemsnittet 1,88 – altså under ”mindre god”. Samlet set vurderer pendlerne – de daglige brugere af toget – informationsindsatsen ringere end de lejlighedsvisse togpassegerer.

Kryds: Hvordan vil du vurdere togselskabernes oplysningskampagne om rejsetidsgarantierne?

| (n=781) Pendlere    | Antal svar | Procent (%) |
|---------------------|------------|-------------|
| Meget god           | 23         | 2,9         |
| Nogenlunde god      | 187        | 23,9        |
| Mindre god          | 205        | 26,2        |
| Dårlig              | 322        | 41,2        |
| Ved ikke            | 40         | 5,1         |
| Ikke besvaret/andet | 4          | 0,5         |
| <b>Total</b>        | <b>781</b> | <b>99,8</b> |

#### 4.3.4 Informationsniveauet ved forsinkelser

Passagererne blev også bedt om at vurdere det generelle informationsniveau i forbindelse med forsinkelser. Billedet er her mere positivt end for deres specifikke vurdering af informationen om rejsetidsgarantierne. I alt 40,4% af passagererne vurderer, at det generelle informationsniveau, når der er uregelmæssigheder i togdriften, er meget godt eller nogenlunde godt. 54,2% vurderer dog informationsniveauet som mindre godt eller dårligt.

Anskuer man besvarelserne på en firetrinsskala, hvor 1 er ”dårlig” og 4 ”meget god”, er gennemsnittet 2,23 – altså mellem ”mindre god” og ”nogenlunde god”.

Spørgsmål 11: Hvordan vil du som togpasager generelt vurdere informationsniveauet, når der er forsinkelser?

| (n=1487) Alle       | Antal svar  | Procent (%) |
|---------------------|-------------|-------------|
| Meget god           | 65          | 4,4         |
| Nogenlunde god      | 535         | 36,0        |
| Mindre god          | 459         | 30,9        |
| Dårlig              | 347         | 23,3        |
| Ved ikke            | 67          | 4,5         |
| Ikke besvaret/andet | 14          | 0,9         |
| <b>Total</b>        | <b>1487</b> | <b>100</b>  |

Resultatet dækker dog over store variationer mellem pendlere og ikke-pendlere. Således finder hele 62,3% af pendlerne informationsniveauet mindre godt eller dårligt, mens det kun gælder 45,2% af rejsende på enkeltbilletter. De daglige brugere har således en mere negativ vurdering af oplysningsniveauet end de lejlighedsvisse brugere, hvilket illustrerer, at aflysninger og forsinkelser giver anledning til frustrationer hos pendlerne.

### 4.3.5 Forskelle mellem Arriva, DSB og S-tog

Undersøgelsen er foretaget i både Arrivas og DSB's tog, herunder i S-togene. Dog er antallet af besvarelser fra Arrivas strækninger så lavt, at konklusioner i forskelle mellem de to togselskaber er behæftet med stor usikkerhed.

Resultaterne indeholder følgende tendenser. Flere af Arrivas kunder angiver, at de har hørt om Basis Rejsetidsgarantien på stationen, nemlig 36% mod 19% for DSB's regionaltoogsbrugere og 7% for S-togspassagerer.

Til gengæld har færre kunder hos Arriva hørt om Pendler Rejsetidsgarantien, nemlig kun 21% mod ca. 55% af passagererne i DSB's tog. Tilsvarende har færre tilmeldt sig ordningen hos Arriva – dog skal det igen siges, at datagrundlaget her er meget spinkelt.

Passagerernes vurdering af informationsniveauet i forbindelse med forsinkelser varierer også. Her er S-togspassagererne de mest kritiske, og hele 34,3% vurderer informationsniveauet som ”dårligt”. Dette gør sig gældende for hhv. 16,2% og 20,5% hos Arriva og DSB Regionaltog.

### 4.3.6 Forslag til forbedringer

Passagererne havde et åbent felt til rådighed, hvor de kunne angive ideer til forbedringer, der ville øge deres tilfredshed med togselskabets service. Næsten en tredjedel af respondenterne har valgt at bruge denne mulighed, hvilket er et meget stort tal. Listen over forslag er vedlagt i bilag, men følgende overordnede tendenser kan trækkes frem:

- Informationer vedrørende rejsen – forsinkelser, tilsluttende forbindelser etc. – skal være præcise og gives i tide og i de situationer, hvor passagererne oplever behov for dem.
- Individuelt tilpassede tjenester – eksempelvis sms-varsling af pendlere, hvis deres tog er forsinket eller aflyst – ønskes også af mange. Dog skal den sendes automatisk til tilmeldte passagerer og ikke først som svar på egen sms-henvendelse.
- Årsagerne til forsinkelser skal oplyses. Selvom passagererne ikke kan anvende informationerne aktivt, øger det fornemmelsen af at blive betragtet som en værdsat kunde, der skal ydes god service overfor.
- I forhold til Basis Rejsetidsgarantien ønsker mange passagerer, at ansøgningskemaer var tilgængelige i toget eller blev delt ud af personalet ved forsinkelser – i stedet for, at man skal hente dem på stationen.
- I forhold til Pendler Rejsetidsgarantien nævnes særligt to forhold: At ordningen skal virke retfærdig, så man kompenseres for hele den strækning, man kører, og det konkrete tog, man forsinkes i, samt at tilmelding skal automatiseres i forbindelse med fornyelse af pendlerkortet.

# Bilagsoversigt

## Tog afgang

Departure/Abfahrt/Départ

| Kl.   | Spor | Til                             |
|-------|------|---------------------------------|
| 17.01 | 7    | Næstved over Køge               |
| 17.03 | 3    | Nykøbing F                      |
| 17.07 | 1    | Kalundborg                      |
| 17.13 | 5    | Helsingør                       |
| 17.15 | 1    | Kalundborg                      |
| 17.21 | 3    | Aalborg/ Lindholm og<br>Thisted |
| 17.24 | 4    | København H / Østerport         |
| 17.30 | 4    | København H / Østerport         |
| 17.32 | 3    | Slagelse                        |
| 17.35 | 1    | Kalundborg                      |
| 17.38 | 7    | Næstved over Køge               |
| 17.45 | 3    | Nykøbing F                      |
| 17.50 | 5    | København H / Østerport         |
| 17.52 | 3    | Sønderborg                      |

1) Aflyst mellem Tinglev og Sønderborg

Tabelrapport, passagerundersøgelse

bilag 1

Tabelrapport, panelundersøgelse

bilag 2

Spørgeramme, fokusgruppe

bilag 3

Deltagerliste, fokusgruppe

bilag 4

Spørgeskema, panelundersøgelse

bilag 5

Spørgeskema, passagerundersøgelse

bilag 6

Kategorisering af åbne svar, panelundersøgelse

bilag 7

Kategorisering af åbne svar, passagerundersøgelse

bilag 8



# Tabelsæt: passagerundersøgelse om kendskab til rejsetidsgarantierne

FBR-analyse, april 2007

|   |          | Køn          |              | Alder       |              |              |              | Pendler           |              | Strækninger  |              |             | Total        |               |
|---|----------|--------------|--------------|-------------|--------------|--------------|--------------|-------------------|--------------|--------------|--------------|-------------|--------------|---------------|
|   |          | Kvinde       | Mand         | Under 16 år | 16-25 år     | 26-39 år     | 40-64 år     | 65 år eller ældre | Pendler      | Ikke pendler | DSB          | Arriva      |              | S-tog         |
| Har du hørt om Arrivas og DSBs rejsetidsgaranti for enkeltrejser? | Ja       | 674<br>76,5% | 430<br>73,6% | 19<br>44,2% | 249<br>65,4% | 332<br>73,8% | 458<br>85,6% | 50<br>79,4%       | 607<br>77,7% | 511<br>72,4% | 829<br>76,5% | 94<br>69,1% | 143<br>68,1% | 1118<br>75,2% |
|   | Nej      | 188<br>21,3% | 132<br>22,6% | 22<br>51,2% | 116<br>30,4% | 108<br>24,0% | 66<br>12,3%  | 11<br>17,5%       | 156<br>20,0% | 171<br>24,2% | 221<br>20,4% | 39<br>28,7% | 62<br>29,5%  | 327<br>22,0%  |
|   | Ved ikke | 19<br>2,2%   | 22<br>3,8%   | 2<br>4,7%   | 16<br>4,2%   | 10<br>2,2%   | 11<br>2,1%   | 2<br>3,2%         | 18<br>2,3%   | 24<br>3,4%   | 33<br>3,0%   | 3<br>2,2%   | 5<br>2,4%    | 42<br>2,8%    |
| <b>Total</b>  |          | <b>881</b>   | <b>584</b>   | <b>43</b>   | <b>381</b>   | <b>450</b>   | <b>535</b>   | <b>63</b>         | <b>781</b>   | <b>706</b>   | <b>1083</b>  | <b>136</b>  | <b>210</b>   | <b>1487</b>   |

|  |                                    | Køn          |              | Alder       |             |              |              | Pendler           |              | Strækninger  |              |             | Total       |              |
|--|------------------------------------|--------------|--------------|-------------|-------------|--------------|--------------|-------------------|--------------|--------------|--------------|-------------|-------------|--------------|
|  |                                    | Kvinde       | Mand         | Under 16 år | 16-25 år    | 26-39 år     | 40-64 år     | 65 år eller ældre | Pendler      | Ikke pendler | DSB          | Arriva      |             | S-tog        |
| Hvor har du hørt om rejsetidsgarantien for enkeltrejser? | Omtale i aviser eller dagblade     | 300<br>46,9% | 222<br>54,0% | 4<br>22,2%  | 83<br>34,7% | 153<br>48,0% | 258<br>60,0% | 31<br>64,6%       | 291<br>50,4% | 240<br>49,4% | 394<br>49,9% | 30<br>33,0% | 72<br>52,9% | 531<br>50,0% |
|  | På stationen                       | 134<br>20,9% | 65<br>15,8%  | 5<br>27,8%  | 67<br>28,0% | 62<br>19,4%  | 60<br>14,0%  | 5<br>10,4%        | 152<br>26,3% | 48<br>9,9%   | 153<br>19,4% | 33<br>36,3% | 9<br>6,6%   | 200<br>18,8% |
|  | Omtale i TV-udsendelser            | 267<br>41,7% | 227<br>55,2% | 9<br>50,0%  | 99<br>41,4% | 152<br>47,6% | 212<br>49,3% | 28<br>58,3%       | 222<br>38,5% | 280<br>57,6% | 389<br>49,3% | 29<br>31,9% | 60<br>44,1% | 502<br>47,2% |
|  | Omtale i radio-udsendelser         | 101<br>15,8% | 68<br>16,5%  | 2<br>11,1%  | 21<br>8,8%  | 36<br>11,3%  | 98<br>22,8%  | 13<br>27,1%       | 77<br>13,3%  | 95<br>19,5%  | 127<br>16,1% | 8<br>8,8%   | 26<br>19,1% | 172<br>16,2% |
|  | Togselskabernes hjemmesider        | 70<br>10,9%  | 49<br>11,9%  | 1<br>5,6%   | 38<br>15,9% | 39<br>12,2%  | 39<br>9,1%   | 1<br>2,1%         | 85<br>14,7%  | 34<br>7,0%   | 91<br>11,5%  | 9<br>9,9%   | 11<br>8,1%  | 119<br>11,2% |
|  | Annoncer                           | 46<br>7,2%   | 31<br>7,5%   | 0<br>0,0%   | 20<br>8,4%  | 26<br>8,2%   | 28<br>6,5%   | 4<br>8,3%         | 55<br>9,5%   | 23<br>4,7%   | 62<br>7,9%   | 7<br>7,7%   | 8<br>5,9%   | 78<br>7,3%   |
|  | Gennem information opsat i toget   | 57<br>8,9%   | 35<br>8,5%   | 4<br>22,2%  | 31<br>13,0% | 31<br>9,7%   | 24<br>5,6%   | 2<br>4,2%         | 73<br>12,7%  | 19<br>3,9%   | 64<br>8,1%   | 19<br>20,9% | 4<br>2,9%   | 92<br>8,7%   |
|  | Fra personalet i toget             | 23<br>3,6%   | 8<br>1,9%    | 0<br>0,0%   | 10<br>4,2%  | 10<br>3,1%   | 11<br>2,6%   | 0<br>0,0%         | 19<br>3,3%   | 12<br>2,5%   | 24<br>3,0%   | 4<br>4,4%   | 1<br>0,7%   | 31<br>2,9%   |
|  | Fra kolleger, venner eller familie | 156<br>24,4% | 77<br>18,7%  | 6<br>33,3%  | 78<br>32,6% | 72<br>22,6%  | 74<br>17,2%  | 3<br>6,3%         | 144<br>25,0% | 93<br>19,1%  | 181<br>22,9% | 23<br>25,3% | 19<br>14,0% | 237<br>22,3% |
| <b>Total</b>   |                                    | <b>640</b>   | <b>411</b>   | <b>18</b>   | <b>239</b>  | <b>319</b>   | <b>430</b>   | <b>48</b>         | <b>577</b>   | <b>486</b>   | <b>789</b>   | <b>91</b>   | <b>136</b>  | <b>1063</b>  |

|   |          | Køn          |              | Alder       |              |              |              | Pendler           |              | Strækninger  |              |              | Total        |               |
|---|----------|--------------|--------------|-------------|--------------|--------------|--------------|-------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|---------------|
|   |          | Kvinde       | Mand         | Under 16 år | 16-25 år     | 26-39 år     | 40-64 år     | 65 år eller ældre | Pendler      | Ikke pendler | DSB          | Arriva       |              | S-tog         |
| Ved du, hvordan man søger om at få penge retur, når toget er forsinket? | Ja       | 157<br>17,8% | 119<br>20,4% | 4<br>9,3%   | 57<br>15,0%  | 86<br>19,1%  | 122<br>22,8% | 6<br>9,5%         | 197<br>25,2% | 82<br>11,6%  | 202<br>18,7% | 23<br>16,9%  | 35<br>16,7%  | 279<br>18,8%  |
|   | Nej      | 709<br>80,5% | 459<br>78,6% | 39<br>90,7% | 323<br>84,8% | 358<br>79,6% | 401<br>75,0% | 55<br>87,3%       | 572<br>73,2% | 615<br>87,1% | 861<br>79,5% | 113<br>83,1% | 175<br>83,3% | 1187<br>79,8% |
|   | Ved ikke | 15<br>1,7%   | 6<br>1,0%    | 0<br>0,0%   | 1<br>0,3%    | 6<br>1,3%    | 12<br>2,2%   | 2<br>3,2%         | 12<br>1,5%   | 9<br>1,3%    | 20<br>1,8%   | 0<br>0,0%    | 0<br>0,0%    | 21<br>1,4%    |
| <b>Total</b>  |          | <b>881</b>   | <b>584</b>   | <b>43</b>   | <b>381</b>   | <b>450</b>   | <b>535</b>   | <b>63</b>         | <b>781</b>   | <b>706</b>   | <b>1083</b>  | <b>136</b>   | <b>210</b>   | <b>1487</b>   |

|   |          | Køn          |              | Alder       |              |              |              | Pendler           |              | Strækninger  |              |              | Total        |               |
|---|----------|--------------|--------------|-------------|--------------|--------------|--------------|-------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|---------------|
|   |          | Kvinde       | Mand         | Under 16 år | 16-25 år     | 26-39 år     | 40-64 år     | 65 år eller ældre | Pendler      | Ikke pendler | DSB          | Arriva       |              | S-tog         |
| Har du på et tidspunkt søgt om at få penge retur for en rejse med et forsinket tog? | Ja       | 48<br>5,4%   | 33<br>5,7%   | 2<br>4,7%   | 23<br>6,0%   | 32<br>7,1%   | 22<br>4,1%   | 2<br>3,2%         | 51<br>6,5%   | 31<br>4,4%   | 62<br>5,7%   | 7<br>5,1%    | 9<br>4,3%    | 82<br>5,5%    |
|   | Nej      | 811<br>92,1% | 543<br>93,0% | 41<br>95,3% | 348<br>91,3% | 413<br>91,8% | 502<br>93,8% | 58<br>92,1%       | 715<br>91,5% | 660<br>93,5% | 995<br>91,9% | 125<br>91,9% | 201<br>95,7% | 1375<br>92,5% |
|   | Ved ikke | 22<br>2,5%   | 8<br>1,4%    | 0<br>0,0%   | 10<br>2,6%   | 5<br>1,1%    | 11<br>2,1%   | 3<br>4,8%         | 15<br>1,9%   | 15<br>2,1%   | 26<br>2,4%   | 4<br>2,9%    | 0<br>0,0%    | 30<br>2,0%    |
| <b>Total</b>  |          | <b>881</b>   | <b>584</b>   | <b>43</b>   | <b>381</b>   | <b>450</b>   | <b>535</b>   | <b>63</b>         | <b>781</b>   | <b>706</b>   | <b>1083</b>  | <b>136</b>   | <b>210</b>   | <b>1487</b>   |

|   |          | Køn          |              | Alder       |              |              |              | Pendler           |              | Strækninger  |              |              | Total        |              |
|---|----------|--------------|--------------|-------------|--------------|--------------|--------------|-------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
|   |          | Kvinde       | Mand         | Under 16 år | 16-25 år     | 26-39 år     | 40-64 år     | 65 år eller ældre | Pendler      | Ikke pendler | DSB          | Arriva       |              | S-tog        |
| Har du hørt om Arrivas og DSBs rejsetidsgaranti for pendlere? | Ja       | 463<br>52,6% | 306<br>52,4% | 3<br>7,0%   | 135<br>35,4% | 256<br>56,9% | 348<br>65,0% | 32<br>50,8%       | 500<br>64,0% | 283<br>40,1% | 598<br>55,2% | 29<br>21,3%  | 112<br>53,3% | 783<br>52,7% |
|   | Nej      | 379<br>43,0% | 251<br>43,0% | 37<br>86,0% | 230<br>60,4% | 179<br>39,8% | 164<br>30,7% | 25<br>39,7%       | 262<br>33,5% | 376<br>53,3% | 438<br>40,4% | 101<br>74,3% | 87<br>41,4%  | 638<br>42,9% |
|   | Ved ikke | 39<br>4,4%   | 27<br>4,6%   | 3<br>7,0%   | 16<br>4,2%   | 15<br>3,3%   | 23<br>4,3%   | 6<br>9,5%         | 19<br>2,4%   | 47<br>6,7%   | 47<br>4,3%   | 6<br>4,4%    | 11<br>5,2%   | 66<br>4,4%   |
| <b>Total</b>  |          | <b>881</b>   | <b>584</b>   | <b>43</b>   | <b>381</b>   | <b>450</b>   | <b>535</b>   | <b>63</b>         | <b>781</b>   | <b>706</b>   | <b>1083</b>  | <b>136</b>   | <b>210</b>   | <b>1487</b>  |

Bilag 1

|  |                                    | Køn          |              | Alder       |             |              |              | Pendler           |              | Strækninger  |              |             | Total       |              |
|--|------------------------------------|--------------|--------------|-------------|-------------|--------------|--------------|-------------------|--------------|--------------|--------------|-------------|-------------|--------------|
|  |                                    | Kvinde       | Mand         | Under 16 år | 16-25 år    | 26-39 år     | 40-64 år     | 65 år eller ældre | Pendler      | Ikke pendler | DSB          | Arriva      |             | S-tog        |
| Hvor har du hørt om rejsetidsgarantien for pendlere? | Omtale i aviser eller dagblade     | 202<br>45,9% | 156<br>52,7% | 0<br>0,0%   | 38<br>29,0% | 120<br>48,6% | 189<br>57,3% | 16<br>55,2%       | 235<br>49,2% | 131<br>48,3% | 269<br>47,0% | 9<br>31,0%  | 59<br>54,6% | 366<br>48,9% |
|  | På stationen                       | 110<br>25,0% | 65<br>22,0%  | 1<br>33,3%  | 47<br>35,9% | 60<br>24,3%  | 63<br>19,1%  | 3<br>10,3%        | 150<br>31,4% | 26<br>9,6%   | 143<br>25,0% | 13<br>44,8% | 11<br>10,2% | 176<br>23,5% |
|  | Omtale i TV-udsendelser            | 167<br>38,0% | 135<br>45,6% | 2<br>66,7%  | 52<br>39,7% | 105<br>42,5% | 130<br>39,4% | 14<br>48,3%       | 156<br>32,6% | 150<br>55,4% | 233<br>40,7% | 13<br>44,8% | 37<br>34,3% | 306<br>40,9% |
|  | Omtale i radio-udsendelser         | 58<br>13,2%  | 40<br>13,5%  | 0<br>0,0%   | 4<br>3,1%   | 26<br>10,5%  | 64<br>19,4%  | 7<br>24,1%        | 57<br>11,9%  | 44<br>16,2%  | 73<br>12,8%  | 0<br>0,0%   | 19<br>17,6% | 101<br>13,5% |
|  | Togselskabernes hjemmesider        | 61<br>13,9%  | 51<br>17,2%  | 0<br>0,0%   | 21<br>16,0% | 44<br>17,8%  | 45<br>13,6%  | 1<br>3,4%         | 97<br>20,3%  | 16<br>5,9%   | 89<br>15,6%  | 4<br>13,8%  | 11<br>10,2% | 113<br>15,1% |
|  | Annoncer                           | 39<br>8,9%   | 25<br>8,4%   | 0<br>0,0%   | 10<br>7,6%  | 28<br>11,3%  | 24<br>7,3%   | 4<br>13,8%        | 54<br>11,3%  | 12<br>4,4%   | 54<br>9,4%   | 1<br>3,4%   | 9<br>8,3%   | 66<br>8,8%   |
|  | Gennem information opsat i toget   | 58<br>13,2%  | 33<br>11,1%  | 0<br>0,0%   | 27<br>20,6% | 37<br>15,0%  | 26<br>7,9%   | 1<br>3,4%         | 78<br>16,3%  | 13<br>4,8%   | 69<br>12,1%  | 10<br>34,5% | 6<br>5,6%   | 91<br>12,1%  |
|  | Fra personalet i toget             | 10<br>2,3%   | 6<br>2,0%    | 0<br>0,0%   | 3<br>2,3%   | 9<br>3,6%    | 4<br>1,2%    | 0<br>0,0%         | 15<br>3,1%   | 2<br>0,7%    | 14<br>2,4%   | 2<br>6,9%   | 0<br>0,0%   | 17<br>2,3%   |
|  | Fra kolleger, venner eller familie | 96<br>21,8%  | 58<br>19,6%  | 0<br>0,0%   | 34<br>26,0% | 59<br>23,9%  | 59<br>17,9%  | 2<br>6,9%         | 114<br>23,8% | 43<br>15,9%  | 126<br>22,0% | 3<br>10,3%  | 13<br>12,0% | 157<br>21,0% |
| <b>Total</b>   |                                    | <b>440</b>   | <b>296</b>   | <b>3</b>    | <b>131</b>  | <b>247</b>   | <b>330</b>   | <b>29</b>         | <b>478</b>   | <b>271</b>   | <b>572</b>   | <b>29</b>   | <b>108</b>  | <b>749</b>   |

|   |          | Køn          |              | Alder       |              |              |              | Pendler           |              | Strækninger  |              |              | Total        |               |
|---|----------|--------------|--------------|-------------|--------------|--------------|--------------|-------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|---------------|
|   |          | Kvinde       | Mand         | Under 16 år | 16-25 år     | 26-39 år     | 40-64 år     | 65 år eller ældre | Pendler      | Ikke pendler | DSB          | Arriva       |              | S-tog         |
| Ved du, hvordan pendlere kan tilmelde sig pendler-rejsetidsgarantien? | Ja       | 213<br>24,2% | 152<br>26,0% | 1<br>2,3%   | 60<br>15,7%  | 137<br>30,4% | 159<br>29,7% | 7<br>11,1%        | 303<br>38,8% | 65<br>9,2%   | 279<br>25,8% | 13<br>9,6%   | 51<br>24,3%  | 368<br>24,7%  |
|   | Nej      | 652<br>74,0% | 425<br>72,8% | 42<br>97,7% | 318<br>83,5% | 308<br>68,4% | 365<br>68,2% | 53<br>84,1%       | 469<br>60,1% | 627<br>88,8% | 788<br>72,8% | 121<br>89,0% | 156<br>74,3% | 1096<br>73,7% |
|   | Ved ikke | 16<br>1,8%   | 7<br>1,2%    | 0<br>0,0%   | 3<br>0,8%    | 5<br>1,1%    | 11<br>2,1%   | 3<br>4,8%         | 9<br>1,2%    | 14<br>2,0%   | 16<br>1,5%   | 2<br>1,5%    | 3<br>1,4%    | 23<br>1,5%    |
| <b>Total</b>  |          | <b>881</b>   | <b>584</b>   | <b>43</b>   | <b>381</b>   | <b>450</b>   | <b>535</b>   | <b>63</b>         | <b>781</b>   | <b>706</b>   | <b>1083</b>  | <b>136</b>   | <b>210</b>   | <b>1487</b>   |

|  |          | Køn          |              | Alder       |              |              |              | Pendler           |              | Strækninger  |              |              | Total        |               |
|--|----------|--------------|--------------|-------------|--------------|--------------|--------------|-------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|---------------|
|  |          | Kvinde       | Mand         | Under 16 år | 16-25 år     | 26-39 år     | 40-64 år     | 65 år eller ældre | Pendler      | Ikke pendler | DSB          | Arriva       |              | S-tog         |
| Har du selv tilmeldt dig pendler-rejsetidsgarantien? | Ja       | 93<br>10,6%  | 80<br>13,7%  | 0<br>0,0%   | 17<br>4,5%   | 75<br>16,7%  | 77<br>14,4%  | 3<br>4,8%         | 166<br>21,3% | 8<br>1,1%    | 125<br>11,5% | 2<br>1,5%    | 29<br>13,8%  | 174<br>11,7%  |
|  | Nej      | 767<br>87,1% | 488<br>83,6% | 40<br>93,0% | 352<br>92,4% | 369<br>82,0% | 447<br>83,6% | 55<br>87,3%       | 600<br>76,8% | 675<br>95,6% | 933<br>86,1% | 127<br>93,4% | 177<br>84,3% | 1275<br>85,7% |
|  | Ved ikke | 21<br>2,4%   | 16<br>2,7%   | 3<br>7,0%   | 12<br>3,1%   | 6<br>1,3%    | 11<br>2,1%   | 5<br>7,9%         | 15<br>1,9%   | 23<br>3,3%   | 25<br>2,3%   | 7<br>5,1%    | 4<br>1,9%    | 38<br>2,6%    |
| <b>Total</b>   |          | 881          | 584          | 43          | 381          | 450          | 535          | 63                | 781          | 706          | 1083         | 136          | 210          | 1487          |

|  |                              | Køn          |              | Alder       |              |              |              | Pendler           |              | Strækninger  |              |             | Total        |              |
|--|------------------------------|--------------|--------------|-------------|--------------|--------------|--------------|-------------------|--------------|--------------|--------------|-------------|--------------|--------------|
|  |                              | Kvinde       | Mand         | Under 16 år | 16-25 år     | 26-39 år     | 40-64 år     | 65 år eller ældre | Pendler      | Ikke pendler | DSB          | Arriva      |              | S-tog        |
| Hvordan vil du vurdere togselskabernes oplysningskampagne om rejsetidsgarantierne? | Meget tilfredsstillende      | 19<br>2,2%   | 17<br>2,9%   | 0<br>0,0%   | 7<br>1,8%    | 11<br>2,4%   | 16<br>3,0%   | 5<br>7,9%         | 23<br>2,9%   | 16<br>2,3%   | 32<br>3,0%   | 3<br>2,2%   | 2<br>1,0%    | 39<br>2,6%   |
|  | Mindre tilfredsstillende     | 237<br>26,9% | 156<br>26,7% | 5<br>11,6%  | 100<br>26,2% | 129<br>28,7% | 149<br>27,9% | 12<br>19,0%       | 205<br>26,2% | 193<br>27,3% | 295<br>27,2% | 32<br>23,5% | 55<br>26,2%  | 398<br>26,8% |
|  | Nogenlunde tilfredsstillende | 185<br>21,0% | 148<br>25,3% | 20<br>46,5% | 76<br>19,9%  | 88<br>19,6%  | 133<br>24,9% | 16<br>25,4%       | 187<br>23,9% | 149<br>21,1% | 265<br>24,5% | 40<br>29,4% | 25<br>11,9%  | 336<br>22,6% |
|  | Utilfredsstillende           | 330<br>37,5% | 211<br>36,1% | 10<br>23,3% | 169<br>44,4% | 180<br>40,0% | 169<br>31,6% | 14<br>22,2%       | 322<br>41,2% | 226<br>32,0% | 366<br>33,8% | 44<br>32,4% | 110<br>52,4% | 548<br>36,9% |
|  | Ved ikke                     | 110<br>12,5% | 52<br>8,9%   | 8<br>18,6%  | 29<br>7,6%   | 42<br>9,3%   | 68<br>12,7%  | 16<br>25,4%       | 44<br>5,6%   | 122<br>17,3% | 125<br>11,5% | 17<br>12,5% | 18<br>8,6%   | 166<br>11,2% |
| <b>Total</b>   |                              | 881          | 584          | 43          | 381          | 450          | 535          | 63                | 781          | 706          | 1083         | 136         | 210          | 1487         |

Bilag 1

|  |                              | Køn          |              | Alder       |              |              |              |                   | Pendler      |              | Strækninger  |             |             | Total        |
|--|------------------------------|--------------|--------------|-------------|--------------|--------------|--------------|-------------------|--------------|--------------|--------------|-------------|-------------|--------------|
|  |                              | Kvinde       | Mand         | Under 16 år | 16-25 år     | 26-39 år     | 40-64 år     | 65 år eller ældre | Pendler      | Ikke pendler | DSB          | Arriva      | S-tog       |              |
| Hvordan vil du som togpassager generelt vurdere informationsniveauet, når der er forsinkelser? | Meget tilfredsstillende      | 32<br>3,6%   | 32<br>5,5%   | 2<br>4,7%   | 19<br>5,0%   | 22<br>4,9%   | 16<br>3,0%   | 6<br>9,5%         | 31<br>4,0%   | 34<br>4,8%   | 55<br>5,1%   | 7<br>5,1%   | 3<br>1,4%   | 65<br>4,4%   |
|  | Mindre tilfredsstillende     | 289<br>32,8% | 164<br>28,1% | 11<br>25,6% | 124<br>32,5% | 134<br>29,8% | 171<br>32,0% | 15<br>23,8%       | 251<br>32,1% | 208<br>29,5% | 329<br>30,4% | 41<br>30,1% | 76<br>36,2% | 459<br>30,9% |
|  | Nogenlunde tilfredsstillende | 320<br>36,3% | 208<br>35,6% | 19<br>44,2% | 147<br>38,6% | 165<br>36,7% | 177<br>33,1% | 21<br>33,3%       | 250<br>32,0% | 285<br>40,4% | 418<br>38,6% | 51<br>37,5% | 56<br>26,7% | 535<br>36,0% |
|  | Utilfredsstillende           | 191<br>21,7% | 153<br>26,2% | 6<br>14,0%  | 75<br>19,7%  | 107<br>23,8% | 144<br>26,9% | 11<br>17,5%       | 236<br>30,2% | 111<br>15,7% | 222<br>20,5% | 22<br>16,2% | 72<br>34,3% | 347<br>23,3% |
|  | Ved ikke                     | 49<br>5,6%   | 27<br>4,6%   | 5<br>11,6%  | 16<br>4,2%   | 22<br>4,9%   | 27<br>5,0%   | 10<br>15,9%       | 13<br>1,7%   | 68<br>9,6%   | 59<br>5,4%   | 15<br>11,0% | 3<br>1,4%   | 81<br>5,4%   |
| <b>Total</b>   |                              | <b>881</b>   | <b>584</b>   | <b>43</b>   | <b>381</b>   | <b>450</b>   | <b>535</b>   | <b>63</b>         | <b>781</b>   | <b>706</b>   | <b>1083</b>  | <b>136</b>  | <b>210</b>  | <b>1487</b>  |

## Tabelsæt: Forbrugerpanelet, kendskab til rejsetidsgarantierne

FBR-analyse, april 2007

|  |          | Køn          |              | Alder       |              |              |             | Landsdel     |              |              | Uddannelse   |              |              | Husstandsindkomst |                     |                           | Total        |
|--|----------|--------------|--------------|-------------|--------------|--------------|-------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|-------------------|---------------------|---------------------------|--------------|
|  |          | Mand         | Kvinde       | 18-30 år    | 31-50 år     | 51-65 år     | Over 65 år  | Hovedstaden  | Øerne        | Jylland      | Folketale    | Gymnasium    | Højere udd.  | Under 300.000 kr. | 300.000-599.000 kr. | 600.000 kr. eller derover |              |
| Har du hørt om kompensationsordningerne for togpasagerer hos Arriva og DSB, den såkaldte basis rejsetidsgaranti. Man kan få en del af billetprisen tilbage, hvis toget er forsinket. | Ja       | 316<br>88,3% | 398<br>86,7% | 51<br>77,3% | 333<br>85,4% | 272<br>91,9% | 56<br>88,9% | 242<br>89,3% | 165<br>85,9% | 306<br>86,7% | 240<br>87,3% | 196<br>87,5% | 278<br>87,4% | 125<br>85,0%      | 307<br>87,7%        | 227<br>88,3%              | 714<br>87,4% |
|  | Nej      | 39<br>10,9%  | 56<br>12,2%  | 15<br>22,7% | 52<br>13,3%  | 22<br>7,4%   | 6<br>9,5%   | 27<br>10,0%  | 24<br>12,5%  | 44<br>12,5%  | 29<br>10,5%  | 26<br>11,6%  | 40<br>12,6%  | 20<br>13,6%       | 39<br>11,1%         | 28<br>10,9%               | 95<br>11,6%  |
|  | Ved ikke | 3<br>,8%     | 5<br>1,1%    | 0<br>,0%    | 5<br>1,3%    | 2<br>,7%     | 1<br>1,6%   | 2<br>,7%     | 3<br>1,6%    | 3<br>,8%     | 6<br>2,2%    | 2<br>,9%     | 0<br>,0%     | 2<br>1,4%         | 4<br>1,1%           | 2<br>,8%                  | 8<br>1,0%    |
| <b>Total</b>   |          | <b>358</b>   | <b>459</b>   | <b>66</b>   | <b>390</b>   | <b>296</b>   | <b>63</b>   | <b>271</b>   | <b>192</b>   | <b>353</b>   | <b>275</b>   | <b>224</b>   | <b>318</b>   | <b>147</b>        | <b>350</b>          | <b>257</b>                | <b>817</b>   |

|  |                                    | Køn          |              | Alder       |              |              |             | Landsdel     |              |              | Uddannelse   |              |              | Husstandsindkomst |                     |                           | Total        |
|--|------------------------------------|--------------|--------------|-------------|--------------|--------------|-------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|-------------------|---------------------|---------------------------|--------------|
|  |                                    | Mand         | Kvinde       | 18-30 år    | 31-50 år     | 51-65 år     | Over 65 år  | Hovedstaden  | Øerne        | Jylland      | Folketale    | Gymnasium    | Højere udd.  | Under 300.000 kr. | 300.000-599.000 kr. | 600.000 kr. eller derover |              |
| Hvor har du hørt om rejsetidsgarantien for enkeltrejser? | Omtale i aviser eller dagblade     | 147<br>46,8% | 161<br>40,4% | 24<br>47,1% | 119<br>35,7% | 130<br>48,0% | 33<br>58,9% | 118<br>49,2% | 67<br>40,4%  | 122<br>39,9% | 96<br>40,2%  | 76<br>39,0%  | 136<br>48,7% | 58<br>46,4%       | 122<br>39,9%        | 101<br>44,3%              | 308<br>43,2% |
|  | Annoncer i aviser eller dagblade   | 9<br>2,9%    | 14<br>3,5%   | 2<br>3,9%   | 8<br>2,4%    | 12<br>4,4%   | 1<br>1,8%   | 7<br>2,9%    | 6<br>3,6%    | 10<br>3,3%   | 7<br>2,9%    | 6<br>3,1%    | 10<br>3,6%   | 3<br>2,4%         | 12<br>3,9%          | 7<br>3,1%                 | 23<br>3,2%   |
|  | DSBs blad Ud og Se                 | 11<br>3,5%   | 18<br>4,5%   | 4<br>7,8%   | 14<br>4,2%   | 11<br>4,1%   | 0<br>,0%    | 9<br>3,8%    | 8<br>4,8%    | 12<br>3,9%   | 6<br>2,5%    | 8<br>4,1%    | 15<br>5,4%   | 8<br>6,4%         | 10<br>3,3%          | 10<br>4,4%                | 29<br>4,1%   |
|  | Omtalte i TV-udsendelser           | 246<br>78,3% | 288<br>72,2% | 39<br>76,5% | 250<br>75,1% | 205<br>75,6% | 38<br>67,9% | 174<br>72,5% | 122<br>73,5% | 237<br>77,5% | 193<br>80,8% | 142<br>72,8% | 199<br>71,3% | 102<br>81,6%      | 229<br>74,8%        | 163<br>71,5%              | 534<br>74,9% |
|  | Omtalte i radio-udsendelser        | 100<br>31,8% | 136<br>34,1% | 15<br>29,4% | 97<br>29,1%  | 103<br>38,0% | 19<br>33,9% | 76<br>31,7%  | 67<br>40,4%  | 92<br>30,1%  | 81<br>33,9%  | 64<br>32,8%  | 91<br>32,6%  | 40<br>32,0%       | 102<br>33,3%        | 78<br>34,2%               | 236<br>33,1% |
|  | Togselskabernes hjemmesider        | 3<br>1,0%    | 4<br>1,0%    | 2<br>3,9%   | 4<br>1,2%    | 1<br>,4%     | 0<br>,0%    | 2<br>,8%     | 3<br>1,8%    | 2<br>,7%     | 1<br>,4%     | 3<br>1,5%    | 3<br>1,1%    | 3<br>2,4%         | 2<br>,7%            | 1<br>,4%                  | 7<br>1,0%    |
|  | På stationen                       | 5<br>1,6%    | 10<br>2,5%   | 2<br>3,9%   | 10<br>3,0%   | 3<br>1,1%    | 0<br>,0%    | 3<br>1,3%    | 5<br>3,0%    | 7<br>2,3%    | 4<br>1,7%    | 2<br>1,0%    | 9<br>3,2%    | 4<br>3,2%         | 6<br>2,0%           | 3<br>1,3%                 | 15<br>2,1%   |
|  | Gennem information opsat i toget   | 3<br>1,0%    | 6<br>1,5%    | 2<br>3,9%   | 6<br>1,8%    | 1<br>,4%     | 0<br>,0%    | 1<br>,4%     | 3<br>1,8%    | 5<br>1,6%    | 2<br>,8%     | 0<br>,0%     | 7<br>2,5%    | 3<br>2,4%         | 5<br>1,6%           | 1<br>,4%                  | 9<br>1,3%    |
|  | Fra personalet i toget             | 3<br>1,0%    | 2<br>,5%     | 1<br>2,0%   | 2<br>,6%     | 1<br>,4%     | 1<br>1,8%   | 1<br>,4%     | 1<br>,6%     | 3<br>1,0%    | 2<br>,8%     | 1<br>,5%     | 2<br>,7%     | 1<br>,8%          | 2<br>,7%            | 1<br>,4%                  | 5<br>0,7%    |
|  | Fra kolleger, venner eller familie | 10<br>3,2%   | 44<br>11,0%  | 7<br>13,7%  | 34<br>10,2%  | 10<br>3,7%   | 3<br>5,4%   | 20<br>8,3%   | 10<br>6,0%   | 24<br>7,8%   | 17<br>7,1%   | 12<br>6,2%   | 25<br>9,0%   | 7<br>5,6%         | 19<br>6,2%          | 24<br>10,5%               | 54<br>7,6%   |
|  | Andet:                             | 1<br>,3%     | 7<br>1,8%    | 3<br>5,9%   | 4<br>1,2%    | 1<br>,4%     | 0<br>,0%    | 4<br>1,7%    | 2<br>1,2%    | 2<br>,7%     | 2<br>,8%     | 4<br>2,1%    | 2<br>,7%     | 1<br>,8%          | 5<br>1,6%           | 1<br>,4%                  | 8<br>1,1%    |
| <b>Total</b>   |                                    | <b>314</b>   | <b>399</b>   | <b>51</b>   | <b>333</b>   | <b>271</b>   | <b>56</b>   | <b>240</b>   | <b>166</b>   | <b>306</b>   | <b>239</b>   | <b>195</b>   | <b>279</b>   | <b>125</b>        | <b>306</b>          | <b>228</b>                | <b>713</b>   |

|  |          | Køn          |              | Alder       |              |              |             | Landsdel     |             |              | Uddannelse   |             |              | Husstandsindkomst |                     |                           | Total        |
|--|----------|--------------|--------------|-------------|--------------|--------------|-------------|--------------|-------------|--------------|--------------|-------------|--------------|-------------------|---------------------|---------------------------|--------------|
|  |          | Mand         | Kvinde       | 18-30 år    | 31-50 år     | 51-65 år     | Over 65 år  | Hovedstaden  | Øerne       | Jylland      | Folketale    | Gymnasium   | Højere udd.  | Under 300.000 kr. | 300.000-599.000 kr. | 600.000 kr. eller derover |              |
| Mener du, at DSB og Arriva har løst opgaven med at informere om rejsetidsgarantien på tilfredsstillende vis? | Ja       | 72<br>20,2%  | 71<br>15,5%  | 4<br>6,1%   | 64<br>16,5%  | 59<br>20,0%  | 15<br>23,8% | 36<br>13,4%  | 30<br>15,6% | 77<br>21,8%  | 41<br>15,0%  | 35<br>15,7% | 67<br>21,1%  | 24<br>16,3%       | 55<br>15,8%         | 55<br>21,4%               | 143<br>17,5% |
|  | Nej      | 136<br>38,2% | 167<br>36,4% | 34<br>51,5% | 142<br>36,5% | 103<br>34,9% | 24<br>38,1% | 128<br>47,6% | 64<br>33,3% | 111<br>31,4% | 96<br>35,0%  | 89<br>39,9% | 118<br>37,1% | 66<br>44,9%       | 131<br>37,5%        | 86<br>33,5%               | 303<br>37,2% |
|  | Ved ikke | 148<br>41,6% | 221<br>48,1% | 28<br>42,4% | 183<br>47,0% | 133<br>45,1% | 24<br>38,1% | 105<br>39,0% | 98<br>51,0% | 165<br>46,7% | 137<br>50,0% | 99<br>44,4% | 133<br>41,8% | 57<br>38,8%       | 163<br>46,7%        | 116<br>45,1%              | 369<br>45,3% |
| <b>Total</b>   |          | <b>356</b>   | <b>459</b>   | <b>66</b>   | <b>389</b>   | <b>295</b>   | <b>63</b>   | <b>269</b>   | <b>192</b>  | <b>353</b>   | <b>274</b>   | <b>223</b>  | <b>318</b>   | <b>147</b>        | <b>349</b>          | <b>257</b>                | <b>815</b>   |

|   |          | Køn          |              | Alder       |              |              |             | Landsdel     |              |              | Uddannelse   |              |              | Husstandsindkomst |                     |                           | Total        |
|---|----------|--------------|--------------|-------------|--------------|--------------|-------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|-------------------|---------------------|---------------------------|--------------|
|   |          | Mand         | Kvinde       | 18-30 år    | 31-50 år     | 51-65 år     | Over 65 år  | Hovedstaden  | Øerne        | Jylland      | Folketale    | Gymnasium    | Højere udd.  | Under 300.000 kr. | 300.000-599.000 kr. | 600.000 kr. eller derover |              |
| Har du på et tidspunkt søgt om at få penge retur for en rejse med et forsinket tog? | Ja       | 346<br>97,2% | 436<br>95,0% | 63<br>95,5% | 372<br>95,6% | 284<br>96,3% | 61<br>96,8% | 254<br>94,4% | 186<br>96,9% | 341<br>96,6% | 263<br>96,0% | 214<br>96,0% | 305<br>95,9% | 142<br>96,6%      | 339<br>97,1%        | 246<br>95,7%              | 782<br>96,0% |
|   | Nej      | 9<br>2,5%    | 18<br>3,9%   | 2<br>3,0%   | 15<br>3,9%   | 9<br>3,1%    | 1<br>1,6%   | 13<br>4,8%   | 4<br>2,1%    | 10<br>2,8%   | 7<br>2,6%    | 9<br>4,0%    | 11<br>3,5%   | 1<br>,7%          | 9<br>2,6%           | 11<br>4,3%                | 27<br>3,3%   |
|   | Ved ikke | 1<br>,3%     | 5<br>1,1%    | 1<br>1,5%   | 2<br>,5%     | 2<br>,7%     | 1<br>1,6%   | 2<br>,7%     | 2<br>1,0%    | 2<br>,6%     | 4<br>1,5%    | 0<br>,0%     | 2<br>,6%     | 4<br>2,7%         | 1<br>,3%            | 0<br>,0%                  | 6<br>0,7%    |
| <b>Total</b>  |          | <b>356</b>   | <b>459</b>   | <b>66</b>   | <b>389</b>   | <b>295</b>   | <b>63</b>   | <b>269</b>   | <b>192</b>   | <b>353</b>   | <b>274</b>   | <b>223</b>   | <b>318</b>   | <b>147</b>        | <b>349</b>          | <b>257</b>                | <b>815</b>   |

|  |          | Køn          |              | Alder       |              |              |             | Landsdel     |              |              | Uddannelse   |              |              | Husstandsindkomst |                     |                           | Total        |
|--|----------|--------------|--------------|-------------|--------------|--------------|-------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|-------------------|---------------------|---------------------------|--------------|
|  |          | Mand         | Kvinde       | 18-30 år    | 31-50 år     | 51-65 år     | Over 65 år  | Hovedstaden  | Øerne        | Jylland      | Folketale    | Gymnasium    | Højere udd.  | Under 300.000 kr. | 300.000-599.000 kr. | 600.000 kr. eller derover |              |
| Bruger du toget dagligt eller stort set dagligt som en del af transporten til din arbejdsplads eller uddannelsesinstitution? | Ja       | 23<br>6,5%   | 39<br>8,5%   | 12<br>18,2% | 25<br>6,4%   | 23<br>7,8%   | 2<br>3,2%   | 41<br>15,2%  | 13<br>6,8%   | 8<br>2,3%    | 17<br>6,2%   | 14<br>6,3%   | 31<br>9,7%   | 17<br>11,6%       | 18<br>5,2%          | 19<br>7,4%                | 62<br>7,6%   |
|  | Nej      | 332<br>93,3% | 419<br>91,3% | 54<br>81,8% | 364<br>93,6% | 271<br>91,9% | 60<br>95,2% | 228<br>84,8% | 179<br>93,2% | 343<br>97,2% | 255<br>93,1% | 209<br>93,7% | 287<br>90,3% | 128<br>87,1%      | 331<br>94,8%        | 238<br>92,6%              | 751<br>92,1% |
|  | Ved ikke | 1<br>,3%     | 1<br>,2%     | 0<br>,0%    | 0<br>,0%     | 1<br>,3%     | 1<br>1,6%   | 0<br>,0%     | 0<br>,0%     | 2<br>,6%     | 2<br>,7%     | 0<br>,0%     | 0<br>,0%     | 2<br>1,4%         | 0<br>,0%            | 0<br>,0%                  | 2<br>0,2%    |
| <b>Total</b>   |          | <b>356</b>   | <b>459</b>   | <b>66</b>   | <b>389</b>   | <b>295</b>   | <b>63</b>   | <b>269</b>   | <b>192</b>   | <b>353</b>   | <b>274</b>   | <b>223</b>   | <b>318</b>   | <b>147</b>        | <b>349</b>          | <b>257</b>                | <b>815</b>   |

|   |          | Køn          |              | Alder       |              |              |             | Landsdel     |              |              | Uddannelse   |              |              | Husstandsindkomst |                     |                           | Total        |
|---|----------|--------------|--------------|-------------|--------------|--------------|-------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|-------------------|---------------------|---------------------------|--------------|
|   |          | Mand         | Kvinde       | 18-30 år    | 31-50 år     | 51-65 år     | Over 65 år  | Hovedstaden  | Øerne        | Jylland      | Folketale    | Gymnasium    | Højere udd.  | Under 300.000 kr. | 300.000-599.000 kr. | 600.000 kr. eller derover |              |
| Har du hørt om pendlerrejsetidsgarantien, hvor man kan få refunderet en del af pendlerkortets pris, hvis togene over en periode ikke kører rettidigt? | Ja       | 23<br>6,5%   | 39<br>8,5%   | 31<br>47,0% | 187<br>48,1% | 179<br>60,7% | 40<br>63,5% | 155<br>57,6% | 107<br>55,7% | 175<br>49,6% | 142<br>51,8% | 115<br>51,6% | 180<br>56,6% | 70<br>47,6%       | 186<br>53,3%        | 146<br>56,8%              | 437<br>53,6% |
|   | Nej      | 332<br>93,3% | 419<br>91,3% | 34<br>51,5% | 190<br>48,8% | 107<br>36,3% | 21<br>33,3% | 108<br>40,1% | 77<br>40,1%  | 167<br>47,3% | 120<br>43,8% | 101<br>45,3% | 132<br>41,5% | 71<br>48,3%       | 154<br>44,1%        | 102<br>39,7%              | 353<br>43,3% |
|   | Ved ikke | 1<br>,3%     | 1<br>,2%     | 1<br>1,5%   | 12<br>3,1%   | 9<br>3,1%    | 2<br>3,2%   | 6<br>2,2%    | 8<br>4,2%    | 11<br>3,1%   | 12<br>4,4%   | 7<br>3,1%    | 6<br>1,9%    | 6<br>4,1%         | 9<br>2,6%           | 9<br>3,5%                 | 25<br>3,1%   |
| <b>Total</b>  |          | <b>356</b>   | <b>459</b>   | <b>66</b>   | <b>389</b>   | <b>295</b>   | <b>63</b>   | <b>269</b>   | <b>192</b>   | <b>353</b>   | <b>274</b>   | <b>223</b>   | <b>318</b>   | <b>147</b>        | <b>349</b>          | <b>257</b>                | <b>815</b>   |

|                                       |                                    | Køn          |              | Alder       |              |              |             | Landsdel     |             |              | Uddannelse   |             |              | Husstandsindkomst |                     |                           | Total        |
|---------------------------------------|------------------------------------|--------------|--------------|-------------|--------------|--------------|-------------|--------------|-------------|--------------|--------------|-------------|--------------|-------------------|---------------------|---------------------------|--------------|
|                                       |                                    | Mand         | Kvinde       | 18-30 år    | 31-50 år     | 51-65 år     | Over 65 år  | Hovedstaden  | Øerne       | Jylland      | Folketale    | Gymnasium   | Højere udd.  | Under 300.000 kr. | 300.000-599.000 kr. | 600.000 kr. eller derover |              |
| Hvor har du hørt om pendlergarantien? | Omtale i aviser eller dagblade     | 94<br>47,5%  | 99<br>41,4%  | 14<br>45,2% | 56<br>29,9%  | 99<br>55,3%  | 24<br>60,0% | 79<br>51,0%  | 44<br>41,1% | 70<br>40,0%  | 62<br>43,7%  | 47<br>40,9% | 84<br>46,7%  | 30<br>42,9%       | 80<br>43,0%         | 67<br>45,9%               | 193<br>44,2% |
|                                       | Annoncer i aviser eller dagblade   | 11<br>5,6%   | 16<br>6,7%   | 2<br>6,5%   | 9<br>4,8%    | 14<br>7,8%   | 2<br>5,0%   | 10<br>6,5%   | 5<br>4,7%   | 12<br>6,9%   | 9<br>6,3%    | 6<br>5,2%   | 12<br>6,7%   | 7<br>10,0%        | 12<br>6,5%          | 6<br>4,1%                 | 27<br>6,2%   |
|                                       | DSBs blad Ud og Se                 | 9<br>4,5%    | 6<br>2,5%    | 1<br>3,2%   | 10<br>5,3%   | 4<br>2,2%    | 0<br>,0%    | 6<br>3,9%    | 2<br>1,9%   | 7<br>4,0%    | 4<br>2,8%    | 4<br>3,5%   | 7<br>3,9%    | 4<br>5,7%         | 6<br>3,2%           | 4<br>2,7%                 | 15<br>3,4%   |
|                                       | Omtalte i TV-udsendelser           | 155<br>78,3% | 168<br>70,3% | 22<br>71,0% | 144<br>77,0% | 130<br>72,6% | 27<br>67,5% | 110<br>71,0% | 74<br>69,2% | 139<br>79,4% | 113<br>79,6% | 81<br>70,4% | 129<br>71,7% | 52<br>74,3%       | 138<br>74,2%        | 110<br>75,3%              | 323<br>73,9% |
|                                       | Omtalte i radio-udsendelser        | 60<br>30,3%  | 78<br>32,6%  | 6<br>19,4%  | 52<br>27,8%  | 68<br>38,0%  | 12<br>30,0% | 47<br>30,3%  | 42<br>39,3% | 49<br>28,0%  | 47<br>33,1%  | 36<br>31,3% | 55<br>30,6%  | 23<br>32,9%       | 58<br>31,2%         | 45<br>30,8%               | 138<br>31,6% |
|                                       | Togselskabernes hjemmesider        | 2<br>1,0%    | 3<br>1,3%    | 2<br>6,5%   | 2<br>1,1%    | 1<br>,6%     | 0<br>,0%    | 3<br>1,9%    | 1<br>,9%    | 1<br>,6%     | 1<br>,7%     | 3<br>2,6%   | 1<br>,6%     | 3<br>4,3%         | 2<br>1,1%           | 0<br>,0%                  | 5<br>1,1%    |
|                                       | På stationen                       | 5<br>2,5%    | 9<br>3,8%    | 3<br>9,7%   | 8<br>4,3%    | 3<br>1,7%    | 0<br>,0%    | 4<br>2,6%    | 5<br>4,7%   | 5<br>2,9%    | 4<br>2,8%    | 3<br>2,6%   | 7<br>3,9%    | 4<br>5,7%         | 6<br>3,2%           | 2<br>1,4%                 | 14<br>3,2%   |
|                                       | Gennem information opsat i toget   | 2<br>1,0%    | 2<br>,8%     | 1<br>3,2%   | 3<br>1,6%    | 0<br>,0%     | 0<br>,0%    | 0<br>,0%     | 0<br>,0%    | 4<br>2,3%    | 0<br>,0%     | 0<br>,0%    | 4<br>2,2%    | 0<br>,0%          | 3<br>1,6%           | 0<br>,0%                  | 4<br>0,9%    |
|                                       | Fra personalet i toget             | 0<br>,0%     | 1<br>,4%     | 1<br>3,2%   | 0<br>,0%     | 0<br>,0%     | 0<br>,0%    | 0<br>,0%     | 1<br>,9%    | 0<br>,0%     | 1<br>,7%     | 0<br>,0%    | 0<br>,0%     | 0<br>,0%          | 1<br>,5%            | 0<br>,0%                  | 1<br>0,2%    |
|                                       | Fra kolleger, venner eller familie | 9<br>4,5%    | 23<br>9,6%   | 4<br>12,9%  | 20<br>10,7%  | 8<br>4,5%    | 0<br>,0%    | 16<br>10,3%  | 6<br>5,6%   | 10<br>5,7%   | 11<br>7,7%   | 11<br>9,6%  | 10<br>5,6%   | 4<br>5,7%         | 10<br>5,4%          | 14<br>9,6%                | 32<br>7,3%   |
|                                       | Andet:                             | 2<br>1,0%    | 6<br>2,5%    | 1<br>3,2%   | 4<br>2,1%    | 3<br>1,7%    | 0<br>,0%    | 5<br>3,2%    | 1<br>,9%    | 2<br>1,1%    | 3<br>2,1%    | 2<br>1,7%   | 3<br>1,7%    | 1<br>1,4%         | 5<br>2,7%           | 2<br>1,4%                 | 8<br>1,8%    |
| <b>Total</b>                          |                                    | <b>198</b>   | <b>239</b>   | <b>31</b>   | <b>187</b>   | <b>179</b>   | <b>40</b>   | <b>155</b>   | <b>107</b>  | <b>175</b>   | <b>142</b>   | <b>115</b>  | <b>180</b>   | <b>70</b>         | <b>186</b>          | <b>146</b>                | <b>437</b>   |



|   |          | Køn          |              | Alder       |              |              |             | Landsdel     |              |              | Uddannelse   |              |              | Husstandsindkomst |                     |                           | Total        |
|---|----------|--------------|--------------|-------------|--------------|--------------|-------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|-------------------|---------------------|---------------------------|--------------|
|   |          | Mand         | Kvinde       | 18-30 år    | 31-50 år     | 51-65 år     | Over 65 år  | Hovedstaden  | Øerne        | Jylland      | Folketale    | Gymnasium    | Højere udd.  | Under 300.000 kr. | 300.000-599.000 kr. | 600.000 kr. eller derover |              |
| Mener du, at DSB og Arriva har løst opgaven med at informere om rejsetidsgarantien for pendlere på tilfredsstillende vis? | Ja       | 55<br>15,4%  | 42<br>9,2%   | 4<br>6,1%   | 47<br>12,1%  | 36<br>12,2%  | 10<br>15,9% | 29<br>10,8%  | 21<br>10,9%  | 47<br>13,3%  | 29<br>10,6%  | 19<br>8,5%   | 49<br>15,4%  | 12<br>8,2%        | 34<br>9,7%          | 41<br>16,0%               | 97<br>11,9%  |
|   | Nej      | 134<br>37,6% | 160<br>34,9% | 33<br>50,0% | 143<br>36,8% | 100<br>33,9% | 18<br>28,6% | 128<br>47,6% | 61<br>31,8%  | 105<br>29,7% | 93<br>33,9%  | 81<br>36,3%  | 120<br>37,7% | 62<br>42,2%       | 123<br>35,2%        | 88<br>34,2%               | 294<br>36,1% |
|   | Ved ikke | 167<br>46,9% | 257<br>56,0% | 29<br>43,9% | 199<br>51,2% | 159<br>53,9% | 35<br>55,6% | 112<br>41,6% | 110<br>57,3% | 201<br>56,9% | 152<br>55,5% | 123<br>55,2% | 149<br>46,9% | 73<br>49,7%       | 192<br>55,0%        | 128<br>49,8%              | 424<br>52,0% |
| <b>Total</b>  |          | <b>356</b>   | <b>459</b>   | <b>66</b>   | <b>389</b>   | <b>295</b>   | <b>63</b>   | <b>269</b>   | <b>192</b>   | <b>353</b>   | <b>274</b>   | <b>223</b>   | <b>318</b>   | <b>147</b>        | <b>349</b>          | <b>257</b>                | <b>815</b>   |

|  |          | Køn         |             | Alder      |             |             |             | Landsdel    |            |            | Uddannelse |            |             | Husstandsindkomst |                     |                           | Total       |
|--|----------|-------------|-------------|------------|-------------|-------------|-------------|-------------|------------|------------|------------|------------|-------------|-------------------|---------------------|---------------------------|-------------|
|  |          | Mand        | Kvinde      | 18-30 år   | 31-50 år    | 51-65 år    | Over 65 år  | Hovedstaden | Øerne      | Jylland    | Folketale  | Gymnasium  | Højere udd. | Under 300.000 kr. | 300.000-599.000 kr. | 600.000 kr. eller derover |             |
| Er du tilmeldt pendlerrejsetidsgarantien | Ja       | 4<br>26,7%  | 6<br>26,1%  | 2<br>50,0% | 3<br>18,8%  | 5<br>29,4%  | 0<br>0,0%   | 3<br>14,3%  | 4<br>33,3% | 3<br>60,0% | 3<br>27,3% | 3<br>37,5% | 4<br>21,1%  | 3<br>33,3%        | 2<br>22,2%          | 3<br>20,0%                | 10<br>26,3% |
|  | Nej      | 10<br>66,7% | 17<br>73,9% | 2<br>50,0% | 12<br>75,0% | 12<br>70,6% | 1<br>100,0% | 17<br>81,0% | 8<br>66,7% | 2<br>40,0% | 7<br>63,6% | 5<br>62,5% | 15<br>78,9% | 6<br>66,7%        | 6<br>66,7%          | 12<br>80,0%               | 27<br>71,1% |
|  | Ved ikke | 1<br>6,7%   | 0<br>0,0%   | 0<br>0,0%  | 1<br>6,3%   | 0<br>0,0%   | 0<br>0,0%   | 1<br>4,8%   | 0<br>0,0%  | 0<br>0,0%  | 1<br>9,1%  | 0<br>0,0%  | 0<br>0,0%   | 0<br>0,0%         | 1<br>11,1%          | 0<br>0,0%                 | 1<br>2,6%   |
| <b>Total</b>                             |          | <b>15</b>   | <b>23</b>   | <b>4</b>   | <b>16</b>   | <b>17</b>   | <b>1</b>    | <b>21</b>   | <b>12</b>  | <b>5</b>   | <b>11</b>  | <b>8</b>   | <b>19</b>   | <b>9</b>          | <b>9</b>            | <b>15</b>                 | <b>38</b>   |

|  |                       | Køn        |             | Alder       |            |             |             | Landsdel    |            |             | Uddannelse |             |             | Husstandsindkomst |                     |                           | Total       |
|--|-----------------------|------------|-------------|-------------|------------|-------------|-------------|-------------|------------|-------------|------------|-------------|-------------|-------------------|---------------------|---------------------------|-------------|
|  |                       | Mand       | Kvinde      | 18-30 år    | 31-50 år   | 51-65 år    | Over 65 år  | Hovedstaden | Øerne      | Jylland     | Folketale  | Gymnasium   | Højere udd. | Under 300.000 kr. | 300.000-599.000 kr. | 600.000 kr. eller derover |             |
| Ved du, hvordan man bliver tilmeldt pendlerrejsetidsgarantien? | Ja, det ved jeg       | 1<br>10,0% | 4<br>23,5%  | 0<br>0,0%   | 3<br>25,0% | 2<br>16,7%  | 0<br>0,0%   | 4<br>23,5%  | 1<br>12,5% | 0<br>0,0%   | 1<br>14,3% | 0<br>0,0%   | 4<br>26,7%  | 1<br>16,7%        | 2<br>33,3%          | 2<br>16,7%                | 5<br>18,5%  |
|  | Nej, det ved jeg ikke | 9<br>90,0% | 13<br>76,5% | 2<br>100,0% | 9<br>75,0% | 10<br>83,3% | 1<br>100,0% | 13<br>76,5% | 7<br>87,5% | 2<br>100,0% | 6<br>85,7% | 5<br>100,0% | 11<br>73,3% | 5<br>83,3%        | 4<br>66,7%          | 10<br>83,3%               | 22<br>81,5% |
| <b>Total</b>   |                       | <b>10</b>  | <b>17</b>   | <b>2</b>    | <b>12</b>  | <b>12</b>   | <b>1</b>    | <b>17</b>   | <b>8</b>   | <b>2</b>    | <b>7</b>   | <b>5</b>    | <b>15</b>   | <b>6</b>          | <b>6</b>            | <b>12</b>                 | <b>27</b>   |

|  |                                      | Køn          |              | Alder       |              |              |             | Landsdel     |              |              | Uddannelse   |              |              | Husstandsindkomst |                     |                           | Total        |
|--|--------------------------------------|--------------|--------------|-------------|--------------|--------------|-------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|-------------------|---------------------|---------------------------|--------------|
|  |                                      | Mand         | Kvinde       | 18-30 år    | 31-50 år     | 51-65 år     | Over 65 år  | Hovedstaden  | Øerne        | Jylland      | Folketale    | Gymnasium    | Højere udd.  | Under 300.000 kr. | 300.000-599.000 kr. | 600.000 kr. eller derover |              |
| Man er automatisk tilmeldt, når man køber et pendlerkort i stationens billetsalg | En optimal løsning                   | 262<br>74,0% | 352<br>77,2% | 52<br>78,8% | 311<br>80,4% | 215<br>73,4% | 35<br>56,5% | 204<br>75,8% | 149<br>78,8% | 261<br>74,4% | 196<br>72,1% | 162<br>72,6% | 256<br>81,3% | 111<br>76,6%      | 256<br>73,4%        | 203<br>79,6%              | 614<br>75,8% |
|  | En god, men ikke perfekt løsning     | 40<br>11,3%  | 45<br>9,9%   | 4<br>6,1%   | 40<br>10,3%  | 29<br>9,9%   | 11<br>17,7% | 39<br>14,5%  | 12<br>6,3%   | 33<br>9,4%   | 28<br>10,3%  | 28<br>12,6%  | 29<br>9,2%   | 15<br>10,3%       | 41<br>11,7%         | 19<br>7,5%                | 85<br>10,5%  |
|  | En løsning, der til nød kan anvendes | 6<br>1,7%    | 12<br>2,6%   | 4<br>6,1%   | 4<br>1,0%    | 9<br>3,1%    | 1<br>1,6%   | 7<br>2,6%    | 4<br>2,1%    | 7<br>2,0%    | 5<br>1,8%    | 8<br>3,6%    | 5<br>1,6%    | 4<br>2,8%         | 6<br>1,7%           | 6<br>2,4%                 | 18<br>2,2%   |
|  | En dårlig løsning                    | 2<br>,6%     | 1<br>,2%     | 1<br>1,5%   | 1<br>,3%     | 1<br>,3%     | 0<br>,0%    | 2<br>,7%     | 0<br>,0%     | 1<br>,3%     | 0<br>,0%     | 2<br>,9%     | 1<br>,3%     | 0<br>,0%          | 3<br>,9%            | 0<br>,0%                  | 3<br>0,4%    |
|  | Ved ikke                             | 44<br>12,4%  | 46<br>10,1%  | 5<br>7,6%   | 31<br>8,0%   | 39<br>13,3%  | 15<br>24,2% | 17<br>6,3%   | 24<br>12,7%  | 49<br>14,0%  | 43<br>15,8%  | 23<br>10,3%  | 24<br>7,6%   | 15<br>10,3%       | 43<br>12,3%         | 27<br>10,6%               | 90<br>11,1%  |
| <b>Total</b>   |                                      | 354          | 456          | 66          | 387          | 293          | 62          | 269          | 189          | 351          | 272          | 223          | 315          | 145               | 349                 | 255                       | 810          |

|  |                                      | Køn          |              | Alder       |              |             |             | Landsdel    |             |             | Uddannelse  |             |             | Husstandsindkomst |                     |                           | Total        |
|--|--------------------------------------|--------------|--------------|-------------|--------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------------|---------------------|---------------------------|--------------|
|  |                                      | Mand         | Kvinde       | 18-30 år    | 31-50 år     | 51-65 år    | Over 65 år  | Hovedstaden | Øerne       | Jylland     | Folketale   | Gymnasium   | Højere udd. | Under 300.000 kr. | 300.000-599.000 kr. | 600.000 kr. eller derover |              |
| Man er automatisk tilmeldt, men kun når man abonnerer på sit pendlerkort (når man får det tilsendt med posten) | En optimal løsning                   | 78<br>22,0%  | 86<br>18,9%  | 13<br>19,7% | 77<br>19,9%  | 61<br>20,8% | 12<br>19,4% | 67<br>25,0% | 30<br>15,9% | 66<br>18,8% | 61<br>22,5% | 42<br>18,8% | 61<br>19,4% | 34<br>23,4%       | 67<br>19,2%         | 47<br>18,5%               | 164<br>20,3% |
|  | En god, men ikke perfekt løsning     | 107<br>30,2% | 119<br>26,2% | 18<br>27,3% | 123<br>31,9% | 74<br>25,3% | 11<br>17,7% | 87<br>32,5% | 48<br>25,4% | 91<br>25,9% | 73<br>26,9% | 63<br>28,3% | 90<br>28,6% | 35<br>24,1%       | 105<br>30,1%        | 78<br>30,7%               | 226<br>27,9% |
|  | En løsning, der til nød kan anvendes | 52<br>14,7%  | 68<br>14,9%  | 9<br>13,6%  | 60<br>15,5%  | 44<br>15,0% | 7<br>11,3%  | 34<br>12,7% | 31<br>16,4% | 55<br>15,7% | 28<br>10,3% | 30<br>13,5% | 62<br>19,7% | 17<br>11,7%       | 55<br>15,8%         | 38<br>15,0%               | 120<br>14,8% |
|  | En dårlig løsning                    | 66<br>18,6%  | 117<br>25,7% | 19<br>28,8% | 79<br>20,5%  | 68<br>23,2% | 16<br>25,8% | 63<br>23,5% | 47<br>24,9% | 73<br>20,8% | 52<br>19,2% | 59<br>26,5% | 72<br>22,9% | 38<br>26,2%       | 70<br>20,1%         | 59<br>23,2%               | 183<br>22,6% |
|  | Ved ikke                             | 51<br>14,4%  | 65<br>14,3%  | 7<br>10,6%  | 47<br>12,2%  | 46<br>15,7% | 16<br>25,8% | 17<br>6,3%  | 33<br>17,5% | 66<br>18,8% | 57<br>21,0% | 29<br>13,0% | 30<br>9,5%  | 21<br>14,5%       | 52<br>14,9%         | 32<br>12,6%               | 116<br>14,3% |
| <b>Total</b>   |                                      | 354          | 455          | 66          | 386          | 293         | 62          | 268         | 189         | 351         | 271         | 223         | 315         | 145               | 349                 | 254                       | 809          |

|   |                                      | Køn          |              | Alder       |              |              |             | Landsdel     |              |              | Uddannelse   |              |              | Husstandsindkomst |                     |                           | Total        |
|---|--------------------------------------|--------------|--------------|-------------|--------------|--------------|-------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|-------------------|---------------------|---------------------------|--------------|
|   |                                      | Mand         | Kvinde       | 18-30 år    | 31-50 år     | 51-65 år     | Over 65 år  | Hovedstaden  | Øerne        | Jylland      | Folketale    | Gymnasium    | Højere udd.  | Under 300.000 kr. | 300.000-599.000 kr. | 600.000 kr. eller derover |              |
| Man skal selv bede om at blive tilmeldt i stationens billetsalg | En optimal løsning                   | 12<br>3,4%   | 23<br>5,1%   | 2<br>3,0%   | 16<br>4,1%   | 17<br>5,8%   | 0<br>0,0%   | 8<br>3,0%    | 7<br>3,7%    | 20<br>5,7%   | 14<br>5,2%   | 10<br>4,5%   | 11<br>3,5%   | 4<br>2,8%         | 16<br>4,6%          | 10<br>4,0%                | 35<br>4,3%   |
|   | En god, men ikke perfekt løsning     | 36<br>10,2%  | 51<br>11,2%  | 10<br>15,2% | 38<br>9,8%   | 33<br>11,3%  | 6<br>9,7%   | 34<br>12,7%  | 17<br>9,0%   | 36<br>10,3%  | 20<br>7,4%   | 22<br>9,9%   | 45<br>14,3%  | 16<br>11,0%       | 38<br>10,9%         | 26<br>10,3%               | 87<br>10,8%  |
|   | En løsning, der til nød kan anvendes | 55<br>15,6%  | 104<br>22,9% | 19<br>28,8% | 86<br>22,3%  | 42<br>14,4%  | 11<br>17,7% | 56<br>21,0%  | 36<br>19,0%  | 66<br>18,8%  | 41<br>15,1%  | 44<br>19,8%  | 74<br>23,5%  | 34<br>23,4%       | 62<br>17,8%         | 50<br>19,8%               | 159<br>19,7% |
|   | En dårlig løsning                    | 204<br>57,8% | 231<br>50,8% | 29<br>43,9% | 209<br>54,1% | 165<br>56,5% | 31<br>50,0% | 153<br>57,3% | 104<br>55,0% | 178<br>50,7% | 148<br>54,6% | 122<br>55,0% | 165<br>52,4% | 76<br>52,4%       | 190<br>54,4%        | 140<br>55,3%              | 435<br>53,8% |
|   | Ved ikke                             | 46<br>13,0%  | 46<br>10,1%  | 6<br>9,1%   | 37<br>9,6%   | 35<br>12,0%  | 14<br>22,6% | 16<br>6,0%   | 25<br>13,2%  | 51<br>14,5%  | 48<br>17,7%  | 24<br>10,8%  | 20<br>6,3%   | 15<br>10,3%       | 43<br>12,3%         | 27<br>10,7%               | 92<br>11,4%  |
| <b>Total</b>  |                                      | 353          | 455          | 66          | 386          | 292          | 62          | 267          | 189          | 351          | 271          | 222          | 315          | 145               | 349                 | 253                       | 808          |

|   |                                      | Køn          |              | Alder       |              |              |             | Landsdel     |              |              | Uddannelse   |              |              | Husstandsindkomst |                     |                           | Total        |
|---|--------------------------------------|--------------|--------------|-------------|--------------|--------------|-------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|-------------------|---------------------|---------------------------|--------------|
|   |                                      | Mand         | Kvinde       | 18-30 år    | 31-50 år     | 51-65 år     | Over 65 år  | Hovedstaden  | Øerne        | Jylland      | Folketale    | Gymnasium    | Højere udd.  | Under 300.000 kr. | 300.000-599.000 kr. | 600.000 kr. eller derover |              |
| Man skal selv tilmelde sig ordningen på DSBs eller Arrivas hjemmeside | En optimal løsning                   | 16<br>4,5%   | 25<br>5,5%   | 4<br>6,1%   | 22<br>5,7%   | 14<br>4,8%   | 1<br>1,6%   | 14<br>5,2%   | 8<br>4,2%    | 19<br>5,4%   | 11<br>4,1%   | 14<br>6,3%   | 16<br>5,1%   | 4<br>2,8%         | 19<br>5,4%          | 14<br>5,5%                | 41<br>5,1%   |
|   | En god, men ikke perfekt løsning     | 34<br>9,6%   | 51<br>11,2%  | 9<br>13,6%  | 42<br>10,9%  | 27<br>9,2%   | 7<br>11,3%  | 33<br>12,3%  | 17<br>9,0%   | 35<br>10,0%  | 22<br>8,1%   | 26<br>11,7%  | 37<br>11,7%  | 11<br>7,6%        | 39<br>11,2%         | 28<br>11,0%               | 85<br>10,5%  |
|   | En løsning, der til nød kan anvendes | 54<br>15,3%  | 80<br>17,6%  | 19<br>28,8% | 68<br>17,6%  | 45<br>15,4%  | 2<br>3,2%   | 40<br>14,9%  | 34<br>18,0%  | 60<br>17,1%  | 39<br>14,4%  | 35<br>15,7%  | 60<br>19,0%  | 34<br>23,4%       | 47<br>13,5%         | 45<br>17,7%               | 134<br>16,6% |
|   | En dårlig løsning                    | 204<br>57,6% | 253<br>55,6% | 28<br>42,4% | 219<br>56,7% | 171<br>58,4% | 37<br>59,7% | 165<br>61,6% | 103<br>54,5% | 188<br>53,6% | 151<br>55,7% | 125<br>56,1% | 181<br>57,5% | 81<br>55,9%       | 199<br>57,0%        | 143<br>56,3%              | 457<br>56,5% |
|   | Ved ikke                             | 46<br>13,0%  | 46<br>10,1%  | 6<br>9,1%   | 35<br>9,1%   | 36<br>12,3%  | 15<br>24,2% | 16<br>6,0%   | 27<br>14,3%  | 49<br>14,0%  | 48<br>17,7%  | 23<br>10,3%  | 21<br>6,7%   | 15<br>10,3%       | 45<br>12,9%         | 24<br>9,4%                | 92<br>11,4%  |
| <b>Total</b>  |                                      | 354          | 455          | 66          | 386          | 293          | 62          | 268          | 189          | 351          | 271          | 223          | 315          | 145               | 349                 | 254                       | 809          |

|  |                              | Køn          |              | Alder       |              |             |             | Landsdel    |             |              | Uddannelse   |             |              | Husstandsindkomst |                     |                           | Total        |
|--|------------------------------|--------------|--------------|-------------|--------------|-------------|-------------|-------------|-------------|--------------|--------------|-------------|--------------|-------------------|---------------------|---------------------------|--------------|
|  |                              | Mand         | Kvinde       | 18-30 år    | 31-50 år     | 51-65 år    | Over 65 år  | Hovedstaden | Øerne       | Jylland      | Folketale    | Gymnasium   | Højere udd.  | Under 300.000 kr. | 300.000-599.000 kr. | 600.000 kr. eller derover |              |
| Hvordan vil du som togpassager generelt vurdere informationsniveauet, når der er forsinkelser? | Meget tilfredsstillende      | 9<br>2,5%    | 7<br>1,5%    | 2<br>3,0%   | 8<br>2,1%    | 6<br>2,1%   | 0<br>0,0%   | 4<br>1,5%   | 4<br>2,1%   | 8<br>2,3%    | 5<br>1,8%    | 4<br>1,8%   | 7<br>2,2%    | 0<br>0,0%         | 5<br>1,4%           | 8<br>3,2%                 | 16<br>2,0%   |
|  | Mindre tilfredsstillende     | 111<br>31,4% | 162<br>35,6% | 29<br>43,9% | 131<br>33,9% | 95<br>32,5% | 17<br>27,4% | 84<br>31,5% | 64<br>33,9% | 125<br>35,6% | 77<br>28,4%  | 77<br>34,7% | 119<br>37,8% | 52<br>35,9%       | 119<br>34,1%        | 84<br>33,2%               | 273<br>33,8% |
|  | Nogenlunde tilfredsstillende | 78<br>22,1%  | 102<br>22,4% | 15<br>22,7% | 79<br>20,5%  | 69<br>23,6% | 17<br>27,4% | 88<br>33,0% | 35<br>18,5% | 57<br>16,2%  | 69<br>25,5%  | 46<br>20,7% | 65<br>20,6%  | 37<br>25,5%       | 78<br>22,3%         | 48<br>19,0%               | 180<br>22,3% |
|  | Utilfredsstillende           | 42<br>11,9%  | 42<br>9,2%   | 10<br>15,2% | 35<br>9,1%   | 33<br>11,3% | 6<br>9,7%   | 36<br>13,5% | 24<br>12,7% | 24<br>6,8%   | 19<br>7,0%   | 28<br>12,6% | 37<br>11,7%  | 19<br>13,1%       | 34<br>9,7%          | 27<br>10,7%               | 84<br>10,4%  |
|  | Ved ikke                     | 113<br>32,0% | 142<br>31,2% | 10<br>15,2% | 133<br>34,5% | 89<br>30,5% | 22<br>35,5% | 55<br>20,6% | 62<br>32,8% | 137<br>39,0% | 101<br>37,3% | 67<br>30,2% | 87<br>27,6%  | 37<br>25,5%       | 113<br>32,4%        | 86<br>34,0%               | 255<br>31,6% |
| <b>Total</b>   |                              | 353          | 455          | 66          | 386          | 292         | 62          | 267         | 189         | 351          | 271          | 222         | 315          | 145               | 349                 | 253                       | 808          |

## Spørgeguide til fokusgruppe Servicetest af togselskaber/DSB

### 1. Indledning – 17:00

- Velkomst og formål (at tale om DSB og Arriva. I særdeleshed deres rejsetidsgarantier, men også deres serviceniveau og deres informationsniveau generelt.)
- Præsentation af moderator og Forbrugerrådet (en uafhængig interesseorganisation, som taler forbrugernes sag overfor virksomheder og myndigheder)
- Orientering om anonymitet og optagelse (alle deltagere forbliver anonyme, optagelserne bruges kun af os til at skrive citaterne rent. De vil ikke blive brugt til andet og vil blive destrueret efter endt brug)
- Fokusgruppens varighed, ca. 2 timer – plus pause med sandwich.
- Deltagerne får kaffe/te, vand og sandwich/frugt.
- Deltagernes accept af vilkårene.

Der gøres opmærksom på, at det er en gruppesamtale, og at deltagerne derfor gerne må diskutere med hinanden og stille hinanden spørgsmål. Det understreges, at det er vigtigt, at alles mening kommer frem, og det derfor forventes, at man lytter til hinanden. Det er vigtigt, at vi får ideer og opfattelser fra alle deltagere, for at kunne lave en så god undersøgelse som muligt.

### 2. Præsentationsrunde – 17:05

*Deltagerne bedes om at præsentere sig selv ved fornavn og beskæftigelse samt hvilken strækning, de normalt pendler. Navneskilte udleveres samtidig.*

### **3. Årsager til at pendle og historie som pendlere – 17:10**

- Hvad har fået deltagerne til at pendle med DSB/Arriva?
- Hvor lang tid har de pendlet?
- Hvor lang tid bruger de dagligt på transport til og fra arbejde/uddannelsessted?
- Hvorfor ikke en anden transportform?
- Hvad er de vigtigste fordele/styrker ved at pendle med tog?
- Hvad er de største ulemper?
- Hvad kunne i givet fald få dem til at vælge en anden transportform? Probe på: ændrede skatteregler, ændrede udgifter til bil, øgede billetpriser, færre/langsommere togdrift, forringet service (hvilken?), betaling for parkering på stationer etc.
- Hvad er vigtigst i forhold til andre transportformer (bil): pris, rejsetid, pålidelighed, kontrol?

### **4. konkrete erfaringer med togselskaberne – 17:25**

- Hvordan er forholdene generelt betragtet for pendlere i de tog, de normalt benytter?
- Hvad finder de særligt positivt/negativt? Bemærk, om deltagerne spontant nævner nogle af følgende forhold:
  - Regularitet og forsinkelser
  - Køreplaner (antal afgang, hastighed)
  - Sammenhæng med andre transportformer (forbindelse til bus, parkeringsmuligheder på stationen)
  - Pris (pendlerkort, abonnementsordninger, enkeltrejser)
  - Informationsniveau (på stationer, i togene, generelt i trykt materiale)
  - Udstyr og materiel (togenes indretning, sæder, vognenes/togsættenes alder)
  - Samspil mellem aktører (eksempelvis BaneDanmark og DSB)
  - Personalets "servicemindedhed" (svare på spørgsmål, venlighed, "ordnung muss sein")
- Oplever de en udvikling – er forholdene for pendlere blevet bedre eller værre siden de begyndte at pendle?
- Er der forskel på togselskaberne (i den udstrækning, de har erfaringer med flere selskaber)?

## 5. Kendskab til rejsetidgarantierne – 17:45

- Har de hørt om rejsetidsgarantien?
- Hvad forbinder de med den? (uhjulp) Bemærk, om de nævner begge typer garanti, og om de uhjulp kritiserer eller roser udformning, informationsniveau eller andet
- Kender de begge slags garantier?

Det forklares, at der er to slags – en for enkeltrejser og en anden for pendlere.

Den generelle rejsetidsgaranti

- Ved de, hvad der skal til, for at få erstatning, og hvor stor den i givet fald er?
- Ved de, hvordan man får erstatning?
- Ved de hvor omfattende garantien er? (at den eksempelvis kun omfatter tog, selvom ens rejse måske både er med bus og tog)
- Har de nogensinde brugt den?

Spørg specifikt ind til:

- Hvad de mener om at S-tog er undtaget i basisgarantien?
- Om kompensationssatserne?
- Om mulighederne for kompensation, hvis man misser sit fly, færge anden form for videretransport?
- Om at man skal hente refusionsskema på stationen – og kun kan aflevere den på udvalgte stationer/sende den med posten?

**Pause – 18:00 (5 minutter)**

## Punkt 5., fortsat: Pendler rejsetidsgarantien – 18:05

- Bruger de den? Er de tilmeldt?
- Ved de, hvordan man tilmelder sig?
- Ved de, hvad der skal til, for at få erstatning, og hvor stor erstatningen i givet fald er?
- Ved de, hvordan man får udbetalt erstatningen?
- Ved de hvor omfattende garantien er? (at den eksempelvis kun omfatter tog, selvom ens rejse måske både er med bus og tog, og at den baseres på udvalgte målestrækninger og ikke nødvendigvis på éns fulde rute)
- Spørg specifikt ind til:
  - Hvad mener de om målestrækninger?
  - At kompensationen bliver udregnet på hele dagen – og hele ugen?

- At beløb under 25 kr. ikke bliver udbetalt?
- Om Force Majeure? (definer for deltagerne)
- Udbetaling af kompensation – man skal tilmelde sig (pendler)
- Tilmelding vs. automatisk tilbagebetaling til dem der har pendlerkort
- Om at zone 1 og 2 er undtaget i pendlergarantien?
- Om kompensationssatserne? (kun hvis forsinkelserne er over en bestemt minimumsprocentsats)
- Hvordan mener de, man optimalt burde tilmeldes ordningen?

Opsummerende: hvad er det mest positive og det mest negative ved de to ordninger?

## **6. Informationsindsatsen og opfattelse af DSB/Arrivas image – 18:20**

- Føler de sig ordentligt informerede om kompensationsmulighederne?
- Hvor har de selv hørt om pendlerrejsetidsgarantien? (probe på: dagspresse/medieomtale, annoncer, DSBs blad, af personale i togene, ved køb på stationen, i foldere, fra venner/bekendte/familie, gennem information opsat i togene, togselskabets hjemmeside/servicetelefon, andet)
- Hvad kunne evt. være forbedret i forhold til informationsindsatsen over for passagererne om rejsetidsgarantierne? Hvad bør roses?
- Hvor – og i hvilken form – bør der i særlig grad informeres om garantiordningerne? (probe på (hvis det ikke nævnes uhjulpet): ved køb af billet, når toget er forsinket, i standere på stationen? I toget? I dagspressen/elektroniske medier?)
- Hvordan opleves informationsniveauet i forbindelse med forsinkelser?
  - Oplyses der om muligheder om alternativ transport?
  - Om kompensationsordningen?
  - Hvor afhængig er informationsniveauet af den enkelte togfører?
  - Af om forsinkelserne skyldes BaneDanmark eller operatøren?

Togselskabernes image – projektiv øvelse: Hvis DSB/Arriva var en person til en familiefest, hvem ville DSB så være? Brug to minutter på at finde på et par ord, der beskriver det godt.

- Helhedssyn på DSB/Arriva som serviceudbyder?
- Hvordan påvirker rejsetidsgarantien deres syn på DSB/Arriva? Har de fået et bedre image af at få garantien?



## **7. Test af spørgeskema til togene og forslag til forbedringer – 18:40**

Spørgeskema udleveres. Det forklares, at vi vil lave en undersøgelse af service i togene.

- Deltagerne prøver at udfylde skemaet
- Er det forståeligt?
- Er der nogle forhold, som de mener ikke dækkes?
  
- Hvad er deres ønsker for en fremtidig rejsetidsgaranti, service og informationsniveau?

Til sidst: hvad mener de ville forbedre forholdene for togpendlerne mest?

## **8. Afslutning 5 min 18:55**

Udlevering af gavekort og kørselsgodtgørelse. Deltagernes underskrift på kvitteringsliste.

Tak for i dag

Deltagerliste, fokusgruppe med pendlere, 12. marts 2007  
FBR-analyse

| Deltager-nummer | Fornavn | By          | alder | Beskæftigelse                | Pendler på strækning                      |
|-----------------|---------|-------------|-------|------------------------------|---|
| 1               | Peter   | Hillerød    | 38    | Arkitekt/Industriel Designer | S-tog                                     |
| 2               | Steen   | Albertslund | 66    | Skolelærer                   | S-tog                                     |
| 4               | Mary    | Haslev      | 57    | Turistbureau                 | Regionaltog, Lille syd                    |
| 6               | Brita   | Herlufmagle | 52    | Forsikring, IT-afdelingen    | Regionaltog, Sydbanen,<br>tidligere S-tog |
| 7               | Torsten | Virum       | 52    | Museum                       | S-tog og lokalbane                        |
| 8               | Ole     | Boeslunde   | 53    | Forsvaret                    | Slagelse-Kbh.                             |
| 9               | Nanna   | Albertslund | 27    | Studerende                   | S-tog                                     |

**FBR Analyse - spørgeramme, forbrugerpanelet, februar 2007****Pendlere og rejsetidsgaranti – ansvarlig: TR**

Q1 Har du hørt om kompensationsordningerne for togpassagerer hos Arriva og DSB, den såkaldte basis rejsetidsgaranti. Man kan få en del af billetprisen tilbage, hvis toget er forsinket.

\*Ja

\*Nej

\*Ved ikke

(Hvis ja i spm. 1)

Q2 Hvordan er du blevet opmærksom på kompensationsordningen (rejsetidsgarantien)? Hvor har du hørt om ordningen? Du kan markere flere svar.

\*Omtale i aviser eller dagblade

\*Annoncer i aviser eller dagblade

\*DSBs blad "Ud og Se"

\*Omtalte i TV-udsendelser

\*Omtalte i radio-udsendelser

\*Togselskabernes hjemmesider

\*På stationen

\*Gennem information opsat i toget

\*Fra personalet i toget

\*Fra kolleger, venner eller familie

\*Andet

Q3 Mener du, at DSB og Arriva har løst opgaven med at informere om rejsetidsgarantien på tilfredsstillende vis?

\*Ja

\*Nej

\*Ved ikke

Q4 Har du på et tidspunkt søgt om at få penge tilbage fra en rejse med et forsinket tog?

\*Nej

\*Ja

\*Ved ikke

Q5 Bruger du toget dagligt eller stort set dagligt som en del af transporten til din arbejdsplads eller uddannelsesinstitution?

\*Ja

\*Nej

Q6 Har du hørt om pendler rejsetidsgarantien, hvor man kan få refunderet en del af pendlerkortets pris, hvis togene over en periode ikke kører rettidigt?

\*Ja

\*Nej

\*Ved ikke

(Hvis ja i spm. 6)

Q7 Hvordan er du blevet opmærksom på rejsetidsgarantien for pendlere? Hvor har du hørt om ordningen? Du kan markere flere svar.

\*Omtale i aviser eller dagblade

\*Annoncer i aviser eller dagblade

\*DSBs blad "Ud og Se"

\*Omtalte i TV-udsendelser

\*Omtalte i radio-udsendelser

\*Togselskabernes hjemmesider

\*På stationen

\*Gennem information opsat i toget

\*Fra personalet i toget

\*Fra kolleger, venner eller familie

\*Andet

Q8 Mener du, at DSB og Arriva har løst opgaven med at informere om rejsetidsgarantien for pendlere på tilfredsstillende vis?

\*Ja

\*Nej

\*Ved ikke

(Hvis nej i spm. 8)

Q9 Hvad kunne efter din opfattelse være gjort bedre?

\*Noter svar: \_\_\_\_\_

(Hvis Ja i spm. 5 og spm. 6)

Q10 Er du tilmeldt pendler-rejsetidsgarantien

\*Ja

\*Nej

\*Ved ikke

(Hvis Ja i spm. 6 og nej i spm. 10)

Q11 Ved du, hvordan man bliver tilmeldt pendler-rejsetidsgarantien?

\*Ja, det ved jeg

\*Nej, det ved jeg ikke

(Spm. 12 – 15 skal vises på samme side. Tekst herunder skal vises øverst)

Nedenfor er fire forskellige måder at tilmelde sig pendler-rejsetidsgarantien beskrevet. Vi vil bede dig om at vurdere disse fire måder i forhold til hvordan du helst selv ville tilmelde dig ordningen, hvis du var togpendler.

Q12 Man er automatisk tilmeldt, når man køber et pendlerkort i stationens billetsalg

\*En optimal løsning

\*En god, men ikke perfekt løsning

\*En løsning, der til nød kan anvendes

\*En dårlig løsning

\*Ved ikke

Q13 Man er automatisk tilmeldt, men kun når man abonnerer på sit pendlerkort (når man får det tilsendt med posten)

\*En optimal løsning

\*En god, men ikke perfekt løsning

\*En løsning, der til nød kan anvendes

\*En dårlig løsning

\*Ved ikke

Q14 Man skal selv bede om at blive tilmeldt i stationens billetsalg

\*En optimal løsning

\*En god, men ikke perfekt løsning

\*En løsning, der til nød kan anvendes

\*En dårlig løsning

\*Ved ikke

Q15 Man skal selv tilmelde sig ordningen på DSBs eller Arrivas hjemmeside

\*En optimal løsning

- \*En god, men ikke perfekt løsning
- \*En løsning, der til nød kan anvendes
- \*En dårlig løsning
- \*Ved ikke

Q16 Hvordan vil du som togpassager generelt vurdere informationsniveauet, når der er forsinkelser?

- \*Meget tilfredsstillende
- \*Nogenlunde tilfredsstillende
- \*Mindre tilfredsstillende
- \*Utilfredsstillende
- \*Ved ikke

Q17 Har du ideer til forbedring af DSBs eller Arrivas service eller informationsindsats, der kan gøre det mere attraktivt at være togpassager?

Noter venligst ideer til forbedringer: \_\_\_\_\_

(Hvis ja i spm. 5)

Q18 Forbrugerrådet skal afholde to fokusgrupper om togtransport. Formålet er at opsamle de erfaringer, pendlere har gjort sig med den daglige brug af togselskabernes ydelser. Blandt andet vil vi høre om dine erfaringer med service, informationer, forsinkelser, kompensationsordninger og andet.

Kunne du tænke dig at deltage i en fokusgruppe, vil vi bede dig om at notere e-mail adresse eller telefonnummer. Vi vil kontakte dig for at aftale nærmere omkring din deltagelse.

Fokusgrupperne finder sted mandag den 12. marts sidst på eftermiddagen og foregår i København. Du vil få 250 kroner til at dække rejseudgifter samt en gave til en værdi af 200 kroner for at deltage.

OBS: Udfyld kun felterne, hvis du ønsker at deltage!

\*E-mail: \_\_\_\_\_

\*Telefon i dagtimerne: \_\_\_\_\_



## Kategorisering af åbne svar i FBR-analyses panelundersøgelse af befolkningens kendskab til rejsetidsgarantierne

Hvor ville deltagerne gerne have haft mere information om rejsetidsgarantien?

*TV, radio, aviser og dagblade*

|   |
|---|
| de burde have kørt en mere målrettet informationskampagne. De skulle have haft Harry på banen               |
| Information med "reklameindslag" på TV, evt sammen med de reklamer DSB allerede har (Harry)                 |
| alle former for udmelding gennem de medier, der er til rådighed et plus: radio, tv, internet og dagblade.   |
| Mere information i TV.  |
| TV reklamer ville hjælpe  |
| tv-spots  |
| Orientering i nyhederne, tv - radio - aviserne  |
| Mere omfattende information gennem radio/tv   |
| TV-reklamer   |
| mere omtale i tv  |
| Nogle gode spotS i TV   |
| Mere oplysning i dagblade, tv, ved billet køb, osv.   |
| Gennem informationsprogrammet OBS. Annoncer i dagbladene og lokalaviser.                                    |
| mere oplysning i radioen fek P 4  |
| Informationen skulle have været i dagspressen som en stor annonce, samt en folder på alle stationer.        |
| Et indslag i fjernsynet efter ex. Harry reklamerne ville have givet flest mulige den pågældende information |
| -Reklamespots i tv  |
| ved at annoncere det i alle dagblade  |
| reklamer i TV   |
| Endnu mere information i TV.  |
| Harry kunne informere i TV spots.   |
| mere information i dagblade -   |
| Flere OBS udsendelser på DR 1 gerne på løbeskinne med henvisning til tekst TV.                              |
| Have det med i deres reklamer på tv   |

*Info fra DSB på stationen*

|   |
|---|
| Det burde annonceres langt bedre med plakater på stationerne  |
| Information på stationerne samt af personalet på billetkontorerne   |
| At der blev gjort opmærksom på det på skilte på stationer med reglerne for hvorledet og hvornår der er tale om mulighed for at få penge retur.                        |
| Informerer om hvornår man kan få garantien og også tydeliggøre hvornår rejsegarantien ikke er gældende. Der bør være klar information på stationernes billetkontorer. |
| Bedre oplysninger i tv og radioer   |
| Information på peronnerne, ikke bare om forsinkelser, men også om, præcis hvor og hvordan man kan få penge tilbage.   |
| Udleverer pjecer/skr.information på alle salgssteder - hænge plakater op diverse steder samt informere mere i radio / tv og gratis aviser                             |
| info på togstationer + i togene så alle vidste det  |
| I forbindelse med salg af billetter uddele en folder om ordningen og samtidig bede personalet om at fortælle om folderens vigtighed.                                  |
| Mere information der ved salgsstederne  |
| Informtion på stationer og direkte post til pendlere.   |
| Bedre information - de kunne dele løbesedler ud i toget/stationerne, hænge plakater op på stationen og uddele info når man køber månedskort.                          |
| opslag på stationer, så passagerer med det samme er klare over deres rettigheder!   |
| Opslag på stationen om hvad man kan kræve.  |
| Hjemmeside og plakater ved station  |



### Info fra DSB i toget

|  |
|--|
| Togpersonalet skulle informere bedre i de toge som er forsinket og oplyse de rejsende om hvad de skal gøre. Det burde være standard og ikke noget de rejsende selv skal spørge om. |
| Hvis der i tog og billet salg var brochuremateriale man kunne tage med   |
| at der var noget information i toget når skaden sker.  |
| Først og fremmest mere visuel information (foldere, omdelte blade i togene osv. for at gøre opmærksom på mulighederne. Dernæst gøre informationen/reglerne forståelig.             |
| Fx. Løbesedler i tog i dagtimerne mandag-fredag  |
| info på togstationer + i togene så alle vidste det   |
| Adgang til div. brochurer i toget og ikke kun på billetkontorerne  |

### Husstandsomdelt information

|  |
|--|
| husstandsomdelt information  |
| husstandsomdelt brochure eller når man køber billet/klippe kort/månedskort |
| der kunne være sendt brochure rund til alle husstande                      |
| Husomdelt folder.  |
| Anskueliggørelse via en husstandsomdelt folder                             |
| husstandsomdelte brochure, tv reklamer                                     |
| Husstandsomdelte oplysninger   |

### Yderligere info fra DSB

|  |
|--|
| info på bileter  |
| Måske med information på billetten   |
| Jeg mener alle pendlere skal have direkte besked, f.eks. ved fornyelse af pendlerkortet eller ved e-mail   |
| Ved fx fornyelse af pendlerkortet kunne der udleveres info fx i form af folder eller der kunne henvises til website med mulighed for at tilmelde sig ordningen |
| Jeg mener at man kunne reklamere i lokalradioen, samt på msn og andre portaler.  |
| Bedre information - de kunne dele løbesedler ud i toget/stationer, hæng plakater op på stationen og uddele info når man køber månedskort.                      |
| Man kunne fx uddele en folder når folk fornyer deres kort eller køber klippekort   |
| Udlever en lille folder, når man køber et 10-turs kort eller billet - i en periode.  |
| Ved fx fornyelse af pendlerkortet kunne der udleveres info fx i form af folder eller der kunne henvises til website med mulighed for at tilmelde sig ordningen |
| Information ved fornyelse af pendlerkort.  |
| Folder/brochure ved køb af pendlerkort.  |
| mere information på dsb's hjemmeside om tilmelding og hvordan man får pengene udbetalt   |
| Information på stationer og direkte post til pendlere.   |
| evt lave en folder som man får med når man køber et pendlerkort.   |
| Man kunne skrive det bag på rejseplanen  |
| Der kunne være automatisk tilmelding når pendlerkortet fornyes, eller i det mindste kunne der udleveres en folder når pendler kortet fornyes                   |
| Informere mig over mit månedsbrev hvor jeg får mit togkort sendt hjem i.   |
| Udsendelse til samtlige pendlerkortindehavere  |
| Hjemmeside og plakater ved station   |
| det kunne oplyses når man fornyede ens togkort   |
| Information pr brev til pendlere + foldere/opslag i togene   |

### Hvad kan gøres bedre i fht. informationen om ordningen?

|  |
|--|
| en mere klar aftale, den er altfor uigennemskueligt  |
| Informere om hvornår man kan få garantien og også tydeliggøre hvornår rejsegarantien ikke er gældende. Der bør være klar information på stationernes billetkontorer. |
| Jeg har faktisk ikke forstået hvad den helt præcis dækker - og er ellers ret motiveret!  |
| mere gennemskueligt  |
| mere overskuelig ordning, således at det er nemt at få refunderet penge eller billet   |

|  |
|--|
| Mere information om hvorledes man praktisk skal håndtere, refunderingen i forbindelse med forsinkelse i henhold til billet, dokumentation mv |
| Få et klart regelsæt - betingelserne er formuleret meget uklart  |
| Det kunne have været mere enkelt, det er stort st umuligt at finde rundt i deres regler  |
| mere overskuelig   |
| Uddybning af reglerne  |
| der skulle være lagt mere vægt på at fortælle om at det var gennemsnitligt det galt - ikke den enkelte afgang.                               |
| skrevet det mere enkel   |
| Klarere regler. Mere information.  |
| Man kunne uddybe det lidt bedre  |
| Bedre information mht. hvornår der ydes kompensation.  |
| Er det når enkelte toge er forsinket, eller er det når den gennemsnitlige rejse tid for flere tog er overskredet, der ydes kompensation?     |
| generelt bedre information, om hvornår og hvordan man kan få penge refunderet  |
| Ikke klargjort tilstrækkelig, at man skal tilmeldes garantiordningen.  |
| Mere information om hvordan du kan få penge refunderet   |

## Hvad kan forbedres i ordningen?

|   |
|---|
| der skal være enkle regler  |
| generelt en bedre kompensation  |
| så synes jeg at kompensationen er for lille, når man tænker på den tabte arbejdstid   |
| den omtalte rejsegaranti for pendler er snyd, når man læser betingelserne, får pendlere ikke noget som helst, de har dækket sig totalt ind og der er mange der ikke gider at melde sig, fordi man ikke får noget som helst  |
| Lavet et system, der giver reel garanti   |
| Enklere regler som virkelig viser at man vil leve op til mottoet "tog til tiden"  |
| Man skal start med at gøre det meget enkelt at tilmelde sig, Dette skal man kunne også kunne gøres ved enten at ringe eller personlig henvendele.   |
| Gjort det nemmere at få penge tilbage   |
| Det skulle have været mere enkelt   |
| Gøe ordningen mere overskuelig , og udbetalingen hurtigere  |
| Der kunne være automatisk tilmelding når pendlerkortet fornyes, eller i det mindste kunne der udleveres en folder når pendler kortet fornyes  |
| så vidt jeg ved, gælder garantien kun forsinkelser, der ikke er blevet informeret om, det er ikke tilfredsstillende.  |
| Hvert rejsemål ( togrejse ) skal bedømmes særskilt. Man kan ikke bedømme rejsetiden som et gennemsnit af forskellige tog, som man alligevel ikke når på grund af det første togs forsinkelse.   |
| At gøre det mere enkelt for de personer, så det ikke sker forvirringer igen   |
| At man mere nøjagtigt redegør for det faktuelle beløb, i stedet for lidt uforståelige udregninger på procentuel basis   |
| Mere enkelt og gennemsigtigt system og hurtigere udbetaling af kompensation   |
| Mere enkel og smidig ordning  |
| at det i praksis ville være lettere at få refusionen  |
| Mest fra DSB side, det der med at de tager et gennemsnit af togene over hele dagen, det er jo helt hen i vejret. Refusionen skal ske ud fra ens rejse om den gælder et eller 2 tog, altså hele rejsen. Jeg synes godt nok at DSB snyder på vægtskålen, men det er jo stadig lidt monopol præget, så det er jo derfor. |
| Enkelt og ligetil, og ikke noget der næsten kræver at man arbejder med det i forvejen...  |

## Konkrete forslag til forbedringer

(Kun konkrete forslag. Gengangere er ikke medtaget)

|  |
|--|
| Det kunne være rart at man får at vide om toget er forsinket i forvejen  |
| Giv besked om forsinkelser undervejs, så man kan advare "afhentere", etc med korrekt ankomsttid.                                       |
| fortæl hvorfor man er forsinket, og tavlerne skal være bedre opdateret og ens.   |
| Forslag til alternative ruter eller præcise oplysninger om kommende afgang, oplysninger om fra hvilke spor forbindende tog afgår, etc. |
| at kunne få tilsendt sms hvis toget kører uregelmæssigt  |

|  |
|--|
| DEt er vigtigt at alle parter, der arbejder med DBS eller Ariva ved om forsinkelser. Til tider er det kun enkelte personer, der ved det.   |
| At pendlere fik samme rabatter som andre ved f.ex. billigdage i vinterferien (Orange "hjem samme dag") og ved særarrangementer, hvor andre rejsende kan køre for 50 kr.  |
| Flere skærme ved togaftange - monitorer med oplysninger. Evt. også i togene?   |
| Der skal informeres meget i højtalerne ved forsinkelser.   |
| Personale der bevæger sig rundt på paronerne ved forsinkelser.   |
| Den information der gives på stationen og i toget er ikke altid den samme. Der burde være et system, så når der kom en information om forsinkelser/ændringer i toget/på stationen, kunne den samtidig gå over til stationen/ i toget og vise versa. Samtidig skulle forsinkelsen/ændringen blive oplyst hvert ....(3-4) min. |
| God plads og service samt hurtig og præcis information og om muligt tidsangivelser for forsinkelser  |
| opråb i højtalerne + info skilte for døve og blinde + alle andre   |
| Mere brug af elektroniske tavler, der oplyser om forsinkede tog på perronerne. Brugen af højtalersystemer fungerer ikke godt nok. Etablering af gode parkeringsforhold til biler nær stationerne. Der kunne evt. formidles adgang til en fast parkeringsplads når der købes et pendlerkort.                                  |
| Man kunne måske forhåndsoplyse om de problemer man allerede kender som feks. strækninger med nedsat hastighed p.g.a. dårlige skinner eller dårlige kørerledninger  |
| Samarbejde med Dr-regionalstationer, som så orienterer hurtigt om forsinkelser i lighed med trafiksituationer  |
| flere tog personale som kan hjælp passager med tog rejser. copmputer med rute af tog så man kan se hvor den er. gps  |
| At passagerne på forhånd informeres f.eks. tekst TV eler internettet   |
| prøve at specificere mere dydbegående hvad problemet er. Nu oplever man bare at det er samme standard besked der bliver afspillet i 6 timer i træk og ingen ved noget videre om ændringer fejl   |
| mere overskuelig hjemmeside  |
| Det bør genindføres , at billetter kan købes i togetuden merudgift. Helt uacceptabelt at der kun kan købes billet i automat. en mere klar aftale, den er altfor uigennemskueligt   |
| Informerer om hvornår man kan få garantien og også tydeliggøre hvornår rejsegarantien ikke er gældende. Der bør være klar information på stationernes billetkontorer.  |
| Jeg har faktisk ikke forstået hvad den helt præcis dækker - og er ellers ret motiveret!  |
| mere gennemskueligt  |
| mere overskuelig ordning, således at det er nemt a få refunderet penge eller billet  |
| Mere information om hvorledes man praktisk skal håndtere, refunderingen i forbindelse med forsinkelse i henhold til billet, dokumentation mv   |
| Få et klart regelsætn - betingelserne er formuleret meget uklart   |
| Det kunne have været mere enkelt, det er stort st umuligt at finde rundt i deres regler  |
| mere overskuelig   |
| Uddybning af reglerne  |
| der skulle være lagt mere vægt på at fortælle om at det var gennemsnitligt det galt - ikke den enkelte afgang.   |
| skrvet det mere enkel  |
| Klarere regler. Mere information.  |
| Man kunne uddybe det lidt bedre  |
| Bedre information mht. hvornår der ydes kompensation.  |
| Er det når enkelte toge er forsinket, eller er det når den gennemsnitlige rejse tid for flere tog er overskredet, der ydes kompensation?   |
| generalt bedre information, om hvornår og hvordan man kan få penge refunderet  |
| Ikke klargjort tilstrækkelig, at man skal tilmeldes garantiordningen.  |
| Mere information om hvordan du kan få penge refunderet   |

## Kategorisering af åbne svar i FBR-analyses undersøgelse af passagerernes kendskab til rejsetidsgarantierne – indsamlet i togene d. 20. marts 2007

501 respondenter brugte muligheden for at skrive kommentarer med forslag til forbedringer af togselskabernes service. Nedenstående er kommentarerne grovsorteret i kategorier.

### 1. Ønsker til information om rejsetidsgarantierne

| <i>Information på stationen</i>  |
|--|
| at forsinkelser blev annonceret inden ankomsttidspunktet   |
| at skærmene virker og at de informerer både på dansk og engelsk, så folk ikke føler sig som en hund i et spil kegler.  |
| At sørge for at informationstavlerne virker optimalt i forbindelse med forsinkelser, da det ikke er alle der kan høre højtalerne. Der er mange der er hørehæmmet/døve!   |
| banner, plakater gratis øl ved forsinkelser  |
| Bedre højtalere - tydeligere - på fx hovedbanegården.  |
| Bedre højtalerinformation  |
| Bedre højtalerinformation ved forsinkelser   |
| bedre inf. om forsinkelser og gerne før ankomsttidspunktet   |
| bedre inf. på de pågældende stationer  |
| bedre inf. på perronerne ved forsinkelser. Informationen er rimelig god de få dage der var sne. Ifm sporarbejde om aftenen har inf. ofte været mangelfuld. Det ville være dejligt at få inf. om sporarbejder og deraf følgende forsinkelser med sit månedskort, når man har sådan et                     |
| Bedre inf.. over højtalerne når der er problemer med togene (både i togene og på perron).  |
| bedre information over højtalerne og skærmene  |
| bedre oplysning både på station og undervejs. Hjemmesiden bør gøres mere forståelig og klar  |
| Blanketter i brochurestand sammen med køreplaner.  |
| Brug de lysaviser/informationsskærme, som er i togene og på perronerne - der står intet om forsinkelser!   |
| bruge højtalerne bedre og mere   |
| det er umuligt at høre hvad der bliver sagt i højtalerne - de skratter, har dårlig kvalitet DSB har en langsom formidlingsstil DSB bør bruge der kontrollører som service personale.   |
| Det vil være en ide hvis info-tavlerne virker  |
| DSB bør i videre omfang anvende tavler til information tillige med højtalere, da beskederne kan være svære at høre. Informationsniveauet i forbindelse med forsinkelser på de tidlige adgange om morgenen er okay, men det bør ske i bedre tid, så vidt det er muligt. Der udover: Ros til sms-servicen! |
| evt. plakater i toget eller oplysning når man fornyer sit togkort  |
| Flere højtalerkald da de giver den mest brugbare information om forsinkelser/aflysninger.  |
| flere reklamer på stationen  |
| Få bedre højtalerudstyr på stationerne.  |
| Få eksisterende systemer til at fungerer på stationerne + hjemmesiderne. Skal fungere, når der er problemer, de må ikke bryde sammen.  |
| få en skærm op på alle stationer   |
| Få informations-skærmene på stationerne til at fungere bedre, de kører p.t. langt fra optimalt!  |
| Få mere personale ud blandt menneskerne for at give information.   |
| Generelt opdatere informationsskærme bedre.  |
| god opdatering på skærme bedre højtaleranlæg   |
| gode højtalere ude og inde   |
| Hvis dem som arbejder i kioskerne sidder ved telefonen vidste lidt mere og ikke bare sendte en videre i systemet.  |

|  |
|--|
| hænge skilte op i tigen og på reklamesøjlerne. forbedre højtalerne kvalitet – ofte forstår man ikke hvad der bliver sagt på stationer via højtaler                                       |
| højtalere på perronen ofte meddele forsinkelser bryde ind i lokalradioen, misinformation om forsinkelser   |
| inf. bag på billet / klippekort. ang. inf. generelt v. forsinkelser: bedre brug af højtalere og skærme på den enkelte station, Tit er det bare generelle oplysninger sendt ud centralt   |
| informationsplakater op på stationerne   |
| Ja nogle bedre højtaler systemer på stationerne! Live inf. når der er galt i stedet for en båndoptager dagen lang! Live info "i" toget fra informations centralen via højtaler systemet! |
| man får ofte ikke meddelelser i højtalerne   |
| Man kan ikke altid høre, hvad der bliver sagt over højtalerne.   |
| Mere information via højtalere på stationerne samt via skærme  |
| Opdatering af inf. konstant på informationsstanderne. Flere folk på perronerne til at informere folk.  |
| personale direkte på perronerne og i afgangshaller, som man kan spørge / Henvende sig til. Personale tydeligt uniformeret. Udstationering af stående personale                           |
| Personalet i kioskerne skulle være bedre til at oplyse kunderne når de køber deres billet eller pendlerkort.   |
| Sørg for at elektroniske skærme virker! Besked over højtalere.   |

### ***Information i togene***

|  |
|--|
| At blive oplyst om foreløbig forsinkelser, når man sidder i toget. Det er ikke til at vide medmindre man ved hvad tid toget standser ved de forskellige stationer.   |
| At man med det samme får at vide, hvorfor man stopper og hvornår man forventes at køre igen da det er ekstremt stressende bare at holde stille uden at få noget at vide. Nogle informerer, men mange ikke. |
| Bedre inf.. om forsinkelser mens man sidder i toget.   |
| Bedre inf.. over højtalerne når der er problemer med togene (både i togene og på perron).  |
| bedre oplysning både på station og undervejs. Hjemmesiden bør gøres mere forståelig og klar  |
| Brug de lysaviser/informationsskærme, som er i togene og på perronerne - der står intet om forsinkelser!   |
| detaljeret information på rejsen   |
| evt. folder i toget med alle inf.  |
| evt. plakater i toget eller oplysning når man fornyer sit togkort  |
| give besked i toget eller annoncere ved toget med letlæselig information   |
| meddelelse i toget, når det er forsinket. Det gider de ikke - for dårligt  |
| Mere information i togene, når der er forsinkelser.  |
| uddele informationsfolder i toget  |

### ***Andre forbedringer af informationen***

|   |
|---|
| Man kunne evt. tilmelde sig med sin e-mail og få løbende inf. tilsendt  |
| At der informeres rigtigt og ALTID  |
| At man kan tilmelde sig en sms-ordning, hvor man får besked om forsinkelser, hvis faste togafgang er forsinket. |
| at personalet selv får bedre besked   |
| at vi kan følge trafikken på nettet - ligesom med flyene  |
| at være på forkant med tilbagevendende årsager til forsinkelserne   |
| Automatiske sms når ens tog er forsinket - med omdirigerende forslag  |
| bane.dk kunne f.eks. indeholde inf. om alt. transport   |
| banner på togene  |
| bedre inf. på nettet  |

|  |
|--|
| bedre information om forsinkelser på dsb.dk  |
| bedre oplysning både på station og undervejs. Hjemmesiden bør gøres mere forståelig og klar  |
| bedre oplysning om alt. rejseruter i tilfælde af forsinkelser, f.eks. rutebilers afgang  |
| bedre oplysning, bedre inf. på hjemmesiden   |
| Bedre overensstemmelse m. Banedanmarks side om forsinkelser/aflysninger og det reelle.   |
| Bedre service og HELE togstammer ved aflysninger af andre tog.   |
| Bedre tilgængelig hjemmeside.  |
| Bedre udmelding om årsagen til forsinkelser. Ofte er der ingen togkontrollør ved større forsinkelser, hvilket er et problem, hvis der opstår spørgsmål.                                |
| beløn personale for god forbrugeroplysning - venlighed hos personalet på stationens udsalg af billetter - let tilgængelig. Sørg for at de ansatte er up-to-date                        |
| brevet som udsendes kan formuleres mere forståeligt  |
| bruger sms inf. via DSB - men den passer sjældent  |
| De burde informere mere gennem medier!   |
| de må sende en sms   |
| De skal være meget mere klare og åbne om deres forsinkelser, og vedkende sig at de fejler en del. Jeg er tilmeldt automatisk refusion - har blot ikke fået noget refunderet.           |
| de skal være mere ærlige med forsinkelserne  |
| det er fint at man kan gå på nettet - men det er rigtigt skidt at man ikke kan stole på oplysningerne - værre end ingen inf.!  |
| Det er frustrerende at DSB tilsyneladende har sit eget tidsunivers, når de siger 5 min. forsinkelse er det reelt ofte 15 min. - vær mere ærlig og præcis tak!                          |
| det er ofte sådan at I glemmer at melde forsinkelser i de små byer   |
| det ville være godt hvis man kunne indtaste sine egne afgang og modtage en sms, når de var forsinket   |
| DSB kender ikke selv reglerne for hvordan man bliver tilmeldt. man får et svar på stationen, en anden på internettet, og en tredje når man skriver til dem                             |
| En form for Sms-ordning, der meddeler om ens egen DSB rutes forsinkelser.  |
| En hjemmeside der ikke går ned, når mange bruger den - elektroniske informationstavler på stationen  |
| en sms ved forsinkelser  |
| en sms-service man kunne tilmelde sig og derved få oplysninger om forsinkelser på bestemte ruter, så snart det er muligt at oplyse dem   |
| Evt. mulighed for at få sendt status på en bestemt rejserute per sms.  |
| Faktiske rejsetider bør oplyses et umiddelbart tilgængeligt sted på Internettet, så de umiddelbart kan sammenholdes med annoncerede tider.   |
| Få eksisterende systemer til at fungerer på stationerne + hjemmesiderne. Skal fungere, når der er problemer, de må ikke bryde sammen.  |
| gerne en sms-service, hvor man på en hjemmeside kan rekvirere målrettet information i forhold til sine nærmere rejseplaner   |
| giv passagererne en realistisk vurdering af forsinkelsen, samt brugbar inf. om alternativ befording  |
| har klaget utallige gange. sms-service - modtagelse af sms, når toget er forsinket   |
| Hjemmeside og tekst-tv information under synlig faneblad   |
| Hurtigere opdatering af forsinkelser på nettet.  |
| Hvis man afleverede mobilnummer ved bestillinger kunne man blive opdateret via sms.  |
| Hvis man forud for en rejse sendte en sms til en beskedcentral kunne man få beskeder ved forsinkelser  |
| inf. bag på billet / klippekort. ang. inf. generelt v. forsinkelser: bedre brug af højtalere og skærme på den enkelte station, Tit er det bare generelle oplysninger sendt ud centralt |
| inf. som Banedanmark giver via web   |
| inf. via sms   |

|   |
|---|
| Informer personalet der informerer jeres kunder   |
| informere om aflysning INDEN toget skal ankomme, i stedet for længe efter. mulighed for at indsætte andre tog, når tog sydfra sidder fast   |
| kunne man lave en ordning hvor man oplyser over radioen hvis et tog er mere end 30 min forsinket.   |
| Kør noget træning af personalet i information. Evaluer informationsniveauet. Ansæt folk til at kvalitetsstyre informationer.  |
| Lad togpersonalet vide, hvad der foregår. Opdatere hjemmesiderne.   |
| man burde informere fastrejsende om forsinkelser inden de står på stationen, måske via sms  |
| man kunne informere oftere og mere detaljeret om forsinkelsen, Ofte er det svært at høre på perronen pga. af larmende tog   |
| Man kunne informere på hjemmeside, så fås inf. når billetten bestilles.   |
| meddele forsinkelserne før toget skulle være kørt aflysning bør meldes i god tid  |
| mere information om forsinkelser, hver gang det sker at toget er forsinket  |
| mere information til passagerer om forsinkelser.  |
| Mere omtale i medier (reklame), plakater, måske radio.  |
| måske lidt større bogstaver når man informerer om HVORDAN jeg ved kun at...   |
| måske nogle skilte  |
| Måske via sms.  |
| Opdatere hjemmesiden. Ordentlig inf. på stationerne. Koordinere afgang. Lave ekstra stop på mindre stationer (fx Trekroner) når tog er aflyst.  |
| oplysning i lokalradioen ville være godt  |
| Skriv om det i Ud os se med DSB.  |
| sms ordning ved forsinkelser  |
| sms service vedr. forsinkelser  |
| SMS tjeneste ved forsinkelser - på personligt valgte linier.  |
| SMS ved forsinkelse af tog eller aflysning.   |
| SMS'er ville være dejligt. Bedre information på nettet, når der er forsinkelser.  |
| SMS-beskeder - med ændring af afgang hvis man har købt pladsbillet og der er forsinkelser.  |
| sms-ordning   |
| SMS-service - inf..   |
| sms-tjeneste, så man kan få en sms ved uregelmæssigheder på det tog man er tilmeldt   |
| Sørg for at få opdateret trafikradioer hele tiden, da tekst-tv ikke altid er opdateret - opdatere lokalt på stationerne.  |
| tænk på udlændinge som ikke forstår sproget på monitorerne og andre som ikke kan tyde ordene i de elendig højttalere (Ringsted station)   |
| Udbrede kendskabet i dagbladene!  |
| Udstyre togpersonalet med trådløs mikrofon til toget samt mobil så de selv kan ringe op til centralen og få besked om forsinkelser / forklaringer uden at de skal løbe hele toget igennem for at give besked til togpassagerer! |

## 2. Hvad kan gøres bedre ifht information om ordningen?

### *Forbedringer til informationen om og i rejsetidsgarantien*

|  |
|--|
| læg folderne i toget   |
| bedre beskrivelse af hvordan man tilmelder sig og ikke blot hvor man skal henvende sig                         |
| Bedre information og bedre gennemskuelighed.   |
| Bedre information. Har tilmeldt sig garantiordningen for 1 md. siden, men har intet hørt fra DSB.              |
| brochurer på stationer / i toget - udleveres ved fornyelse af togkort, tilsendes den enkelte med abonnent kort |
| at det uddybes hvordan og ikke kun at man kan få erstatning. simpelt sat op hvor og hvordan trin for trin      |
| De bør reklamere med ovennævnte i togene og på stationen ved opslag.   |
| De kunne skrive det i togene, som f.eks. Arriva 4-you reklamerne.  |
| De skal informere om hvordan, hvor meget, hvornår der er mulighed for garanti på pengene retur                 |

|  |
|--|
| Der kan fx ligge papirer med vejledning i togene, ligesom man gør med oplysninger om ændringer pga. sporarbejde.   |
| der kunne oplyses om rejsegarantien på billetten og på rejseplanen   |
| DSB kan automatisk udlevere rejsegarantikupon i toget, når det er forsinket.   |
| er der et link på DSBs billetbestillings side som giver hurtig inf. om rejsetidsgarantien?   |
| flere opslag med inf. om rejsetidsgarantien. Gør klart hvad det egentlig er og hvordan man får det   |
| Har set på nettet ang. at søge om kompensation, men det så for komplekst ud. Måske kan man tilmelde sig pendlergarantien på nettet?  |
| Flyers i togene, inf. i togplanen  |
| foldere på stationerne ved billetlugen   |
| gør det mere enkelt at søge om rejsetidsgarantien har selv været inde og søge, men det var simpelthen for svært at finde ud af   |
| gør det nemmere at søge om pengene   |
| Gøre rejsetidsgarantiordningen mere gennemskuelig.   |
| Orker ikke at sætte mig ind i garantierne Under de store forsinkelser skulle I få røven med jer og hjælpe her og nu i stedet for jeres fis med godtgørelser som man alligevel ikke er berettiget til eller du skal søge og bevise i det uendelige. |
| Sætte små brochure ved billetsranken.  |
| Tilmelding til rejsetidsgarantien er for forvirrende , svært at overskue. Bedre tog  |
| mere inf. om garanti   |
| mere inf. om hvordan   |
| mere klarhed om hvordan man får sine penge retur - det er der mange der ikke ved   |
| flyers på togene - togstationerne  |
| Rejsetidsgarantien skal være så enkel (en procedure for udbetaling) at man rent faktisk får glæde af den.  |
| tog personalet skal være bedre informeret. tog til tiden. nemmere måde at få pengene retur på for besværligt, men nemt for selskaberne   |
| udlever foldere til folk der venter på deres forsinkede tog og som har brug for garantien  |

### 3. Hvad kan forbedres generelt ifht. rejsetidsgarantien?

|  |
|--|
| <b><i>Forbedringer af selve rejsetidsgarantien</i></b>   |
| Fuld kompensation ved aflysninger + forsinkelser.  |
| at man har så meget pli, at man lader folk rejse gratis ved forsinkelser ud over 30 min!   |
| At man kan indlevere skema til tilmelding på DSB-stationerne i stedet for selv at skulle sende det til København. Fastlæggelse af hvornår en snestorm er force majeure.  |
| At pengene udbetales uden diskussion.  |
| Bedre formidling af garantien  |
| da der sjældent er 30 min forsinkelse på min strækning bør den sættes ned til ti min før kompensationen udbetales  |
| Kompensationen bør også gælde for klippekort.  |
| Der skulle være mulighed for at tilmelde sig på nettet - uden at skulle henvende sig personligt senere - alt i alt for besværligt.   |
| Det bør gøres mere simpelt og gennemskueligt   |
| Det er alt for dårligt, at basisgarantien ikke gælder, hvis DSB har udmeldt forsinkelser eller aflysninger seneste 24 timer inden afgang. Man bør stille krav om meget bedre varsel fra DSB's side før at de kan undgå at skulle betale basisgaranti. Minimum en uge (7 døgn) mener jeg. Så det bør være sådan at DSB kun kan undgå at skulle betale kompensation, hvis de varsler forringelser seneste en uge inden rejsen og allerbedst 14 dage inden. |
| det er ikke noget værd at togene i gennemsnit kører til tiden, hvis de tog man skal med er aflyst!   |
| Det skal være enkelt at få penge tilbage, det virker besværligt nu.  |



|   |
|---|
| Det skulle være det konkrete tog jeg var med, som refusionsbeløbet blev beregnet af. Det er jo den forsinkelse jeg bliver ramt af.  |
| En mere enkelt og retfærdig ordning.  |
| Et gennemskueligt system, hvor man selv kan indberette forsinkelser og få oplyst værdien. Som det er nu har man ingen chance for at tjekke, om man faktisk får for de forsinkelser, man har været udsat for. Det er som om de har fortrudt at de er gået ind på rejsetidsgaranti, og hvis de ikke fortæller så højt om det, håber de på at skulle godtgøre så få passagerers krav som muligt. |
| måske sætte rejsegarantien lidt til evt. 20 min.  |
| for bøvlet - for mange hvis'er i sidste ende får du ikke særlig meget ud af det   |
| For mig betyder det mindre at få pengene tilbage og mere at der er betalte taxaer på stationen.   |
| Give rejsegaranti lige meget vejr og vind. At det er "vejrets skyld" er en latterlig undskyldning!  |
| gratis retur billet næste gang du skal med toget  |
| har læst folderen rejsegarantien er stort set ubrugelig - rent til grin. Kan end ikke bruges på min strækning, Middelfart Esbjerg. hele måden det regnes ud på er latterlig og en hån til os passagerer, der generes af forsinkelserne  |
| Nej DSB har jeg opgivet og rejsetidsgarantien dækker kun aflysninger (S-togspendler, red)   |
| jeg synes betaling skal være på station eller i tog selv. Og så skal man have mulighed for at tage taxa til arbejde   |
| Hvis det tog man skal med kommer for sent, kan man på den station, hvor man ankommer få penge tilbage uden at meld/ansøg om det. Skal ske med det samme.  |
| I forbindelse med ansøgningen om penge retur fik jeg en ren afvisning.  |
| ikke nogle konkrete ideer, men det burde ikke være sådan en håbløs kamp at få pengene retur ved forsinkelse/aflysning.  |
| Og f.eks. 100% tilbagebetaling ved 30 min. forsinkelse.   |
| Ja, den skal gælde enhver forsinkelse. De skal ikke kunne skrive sig ud af ansvaret.  |
| Jeg synes det er tyndt, at der kun gives kompensation når tiden ikke er varslet.  |
| Lige glad med garantien; inf. om forsinkelser er vigtigst, de spiser os af med småpenge for vores tid (ventetid).   |
| Ang. Rejsetidsgaranti var det meget papirarbejde for 32 kr.   |
| Når man taler om 30 min. Forsinkelse er det jo mere eller mindre ikke tale om en garanti - kun fine ord.  |
| togene ved forsinkelser, hele billetprisen retur ved 15 minutters forsinkelse, styrket miljøindsats   |
| rejsegarantien burde virke på strækning man faktisk kører på.   |
| sørge for i tilfælde af tilbagebetaling eller mangel på samme at dokumentere ordentligt omkring forsinkelse   |
| tillad passagererne at få og udlevere foldere i toget, man kan ikke aflevere foldere på små ubemandede stationer  |
| Udbetal garantier i stedet for at prøve at undgå med alle mulige forhold. Utroværdigt!!   |
| Ændre % satserne for rettighed og pålidelighed - kompensationen for forsinkelser er ringe ifht. ulempen ved forsinkelse.  |

### ***Forbedringer af pendler rejsetidsgarantien***

|   |
|---|
| Pendlergarantien er for besværlig og det virker ikke rimeligt at få procenter tilbage - man bør få refusion for de konkrete forsinkelser, man er udsat for. Kan evt. løses ved kuponer uddelt af personalet på de forsinkede strækninger.   |
| Det er jo næsten umuligt at få penge retur eftersom DSB har dækket ikke ind med forbehold over alt der kan ske. Det hjælper ikke os pendlere overhovedet, da vi ofte står med et problem. Det går jo bl.a. ud over vores job. Jeg synes det er surt at være passager, og at det ikke kan betale sig at melde sig til. |
| Det irriterer mig grænseløst, at forsinkelserne udregnes over en hel dag og ikke over de tog, der er relevante for mig som pendler - myldretidstog, for eksempel.   |

|  |
|--|
| det med penge tilbage er en stor besvær og dyr, det var bedre om tiden kunne passes for dem der skal på arbejde  |
| for pendlere - at man får garanti for de tog man kører med - ikke for et gennemsnit af alle!   |
| Garantien bør: - dække hele strækningen, selvom man bruger flere transportmidler (nu skal man jo vælge) - dække et mindre tidsinterval eller konkrete afgang og ikke et gennemsnit for strækningen   |
| garantien for enkelt rejser er simpelthen bedre for pendler, den er fornærmende ringe  |
| Garantien skal være gældende i de for den rejsende relevante tider!!!  |
| Hvorfor gælder det kun dem med fast bopæl i Danmark? Idiotisk. At jeg er bosat i Sverige og kan bruge de pendlerrejsegaranti der findes. Jeg køber alligevel et så dyrt pendlerkort hver måned.  |
| Vedr. rejsetidsgarantien, så giver det ingen mening at administrere og udbetale kontanter (spild af ressourcer) Sig undskyld, giv en kop kaffe og lever tog til tiden i stedet   |
| ja, hvis men blev kompenseret ved forsinkelser fremfor nu, hvor det kun er hvis mere end 88% der er mere end 6 min forsinket   |
| pendlergarantien skal gælde det konkrete tog og ikke bare et gennemsnit på strækningen.  |
| Jeg er følgelig alt andet end imponeret over rejsetidsgarantien. Jeg får ikke en snus for forsinkelserne fra Køge, fordi jeg kun kan være tilmeldt på en strækning, selvom jeg kører to.   |
| Jeg pendler 2-3 gange om ugen, men har ikke månedskort. Sådan nogle som mig kan desværre slet ikke bruge rejsetidsgarantiordningen.  |
| Jeg rejser farum-christianshavn hver dag, men pendler strækningen som der beregnes ud fra i garanti ordningen er farum-svanemøllen. Og det er typisk først de sidste stykke at forsinkelsen kommer over 30 minutter. Generelt er S tog strækninger imod København ikke med i målingerne, hvilket er stærkt mistænkeligt da det er her alle rejser; man kunne let tro de undlader denne strækning for at pynte på tallene |
| Lav en ordning med reelt indhold for pendlere.   |
| Oplysning når man melder sig til og så skal man kunne få penge tilbage fra alle strækninger man kører på   |
| vi også skal have kompensation for den konkrete forsinkelse og IKKE det samlede gennemsnit   |
| Desuden mener jeg at det burde være rimeligt at man kan tilmelde sig flere togstrækninger, når man melder sig til rejsegarantien jeg pendler mellem Nykøbing F og Slagelse med togskift i Ringsted DVS forsinkelser påvirker muligheden for den videre transport   |
| Mere gennemskueligt. Og ikke afhængig af en gennemsnitlig forsinkelse.   |
| Jeg forstår ikke, at pendlergarantien skal beregnes på et helt døgn. Det må være muligt at beregne garantien på et specifikt tog   |
| Derudover er det underligt, at man ikke kan vælge den rigtige strækning til målstrækning.  |
| I stedet for at man kigger på de tog som kun kører i myldretiden (som jeg bruger) kigger man på togdriften for hele døgnnet. Det betyder for mig at jeg jævnligt kan opleve at mit tog er forsinket/aflyst men det udjævnes i en beregning på hele dagen og derved holder dagen/perioden sig inde for garantien  |
| Pendler-rejsegarantien virker overhovedet ikke - når man rejser som pendler i myldretiden - her er alle forsinkelser, men refusion bliver beregnet på basis gennemsnit forsinkelser og tog udenfor myldretiden er statistiks ikke nær så forsinkede - så det vil aldrig komme alm. pendlere til gavn.  |
| penge for min forsinkelse - ikke et gennemsnit af hele dagen   |
| rejsegarantien tror jeg ikke vil kaste mange penge af sig. det ville være mere attraktivt med en uge mere på togekortet  |
| Rejsetidsgaranti enkeltrejser/pendlere gælder vist ikke for S-tog. Tog til tiden - der er daglige forsinkelser. Garanti for S-tog ellers penge retur.  |
| Rejsetidsgaranti ved køb/fornyelse af pendlerkort - mere inf.. SMS-service - uden at skulle igennem en lang proces på nettet, hvor man skal tilmelde sig - alt for indviklet!  |
| Rejsetidsgarantien dækker ikke hele strekningen fx. Køge-Lyngby!   |
| Rejsetidsgarantien er en fis i en hornlygte. Weekender regnes f.eks. med i statistikken, selv om de fleste af os pendlere kører kun kører på hverdagene.   |
| som pendler virker den nærmest ubrugelig og ikke værd at tilmelde sig  |
| tog til tiden, pengene skal retur ved meget mindre forsinkelse bruge eksisterende stamkort i stedet for at man skal have et helt nyt   |
| Udviddes så hele strækningen dækkes.   |
| uhensigtsmæssigt med en garantiordning, da der kan blive set med mildere øjne på forsinkelser  |

| <b>Forbedring af information om og tilmelding til pendler rejsetidsgarantien</b>   |
|--|
| få en pjece med når man køber billet eller fornyer kort  |
| Der burde være samme mængde inf. om pendlergarantien som om rejsegarantien!  |
| Det burde være en fast del af månedskortet - så ved fornyelse regner den selv differencen ud!  |
| Det er en nærmest uendelig omstændig proces at tilmelde sig pendler-rejsegarantien! Det må kunne gøres simple ...  |
| Det irriterer mig også, at jeg skal tilmelde mig en bestemt togstrækning. Med risiko for at jeg har misforstået noget, synes jeg, det er fjollet, at jeg skal vælge mellem Østerport-Nykøbing Falster og Østerport-Ringsted, når jeg kører fra Nørreport til Viby Sjælland og derfor kan tage begge tog. |
| DSB kan oplyse om det i det månedlige brev man modtager sammen med togkortfornyelsen   |
| Det virker som om man IKKE vil have folk til at tilmelde sig, derfor har man gjort det så svært som muligt.. Kort som er købt i god tid før ordningen er trådt i kraft er heller ikke med i ordningen, selvom DSB jo gerne vil have at man fornyer sit kort i god tid....                                |
| ved køb af pendlerkort - kort inf. om mulighed for rejsetidsgaranti (kan henvise til hjemmeside)   |
| For pendlere er det noget nær umuligt at gennemskue, om man får noget som helst retur i rejsetidsgaranti. Her er så vidt jeg ved tale om en gennemsnitlig forsinkelse på en måned. Dvs. jeg kan være meget forsinket uden at få nogen godtgørelse.   |
| gør det lettere at tilmelde sig  |
| har ikke tilmeldt mig, da det virker besværligt, da jeg har årskort. har ikke kunnet få svar fra personale på stationen om hvad jeg gør. Togpersonalet bør kunne svare på den slags spg.   |
| Har tilmeldt mig pendler-rejsetidsgarantien for 2 mdr. siden - har ikke hørt fra DSB. De skal overholde den.   |
| hvorfor skal jeg have nyt stamkort? hvorfor er det ikke nok at blive tilmeldt via nettet. tilgængæld er det fint at man kan tilmelde sig med tilbagevirkende kraft, men kun hvis man har dok.  |
| hvorfor skal man tilmelde sig selv? Rejsegarantien burde være en service   |
| Ja, hvis man er pendler skal man ikke søge, man skal tilmelde sig, og så foregår det hele automatisk, en gang for alle. Plus at der skal være erstatning for hvert 5 min, i stedet for som i dag for halve og hele timer.  |
| Jeg har tilmeldt mig rejsegarantiordningen for pendlere, men jeg har intet hørt.   |
| Jeg synes, at DSB automatisk skulle tilmelde personen til rejsetidsgaranti-ordningen, når man køber sit pendlerkort.   |
| Samtidig virker det, som om de stikker hovedet i busken, når de på den ene side proklamerer at de har en rejsetidsgaranti, og på den anden side gør det så besværligt som muligt at få del i den.  |
| kan eks. udleveres tekst herom ved køb af månedskort el. lign.   |
| Kan f.eks. automatisk knyttes til abonnementsordningen.  |
| Kunne ønske at personalet på salgsstedet kender ordningen bedre. Kunne ikke svare på banale spørgsmål om pendlerrejsegaranti!!   |
| Lad pendlere blive tilmeldt automatisk   |
| lettere at melde sig ti.   |
| Lettere regler, bedre information og større beløb. Tilmeldingen til pendler-rejsegarantien er alt for besværligt, og der er alt for mange regler før man får noget.  |
| Desuden mener jeg at det burde være rimeligt at man kan tilmelde sig flere togstrækninger, når man melder sig til rejsegarantien jeg pendler mellem Nykøbing F og Slagelse med togsift i Ringsted DVS forsinkelser påvirker muligheden for den videre transport  |
| meget besværligt hvis man har periodekort. Gør det lettere. Man får ikke gjort noget ved det, som det er nu.   |
| Jeg kører fra Sydhavn til Haslev hver dag, men den strækning er ikke mulig at vælge på nettet. Jeg kan enten vælge en distance kun med S-tog eller regionaltog. Jeg bruger begge og kan ikke forstå, hvorfor det ikke er muligt at vælge to.   |
| Mere fokus på hvordan det fungerer i praksis, hvad man skal gøre og hvem der kan benytte sig af ordninger.   |
| Mere gennemskuelig information og regler. Det virker som om, at DSB forsøger at undgå erstatninger.  |
| Når man fornyer togkort bør de informere om det. Får man det med posten må de vedlægge et papir  |

|   |
|---|
| Når man som pendler fornyer sit kort kunne personalet sikre sig at man var tilmeldt rejsegarantiordningen som pendler bør man kunne tilmelde sig præcis den strækning man kører på. Ikke en strækning sat op af DSB                 |
| Som pendler kunne man blive automatisk tilmeldt, når man fornyede sit mdr.kort. Man skulle selvfølgelig spørges, men kunne så vælge det fra frem for nu, hvor man selv skal være aktiv for at få kompensation for DSB forsinkelser. |
| Tilmelding ved køb af billet/pendlerkort  |
| Det skal være lettere at tilmelde sig. Ikke enten S-tog el. regionaltoget, men begge rejsemåder.  |
| udlevere inf. når månedskortet fornyes  |
| udleverer brochurer om rejsetidsgaranti og sørge for at folk med pendler kort får besked om nye informationer   |
| Ved pendlere bør DSB og Arriva automatisk tilmelde pendleren til garantien ved udstedelse af kortet   |