

Transportministeriet

[trm@trm.dk](mailto:trm@trm.dk)

[ahvh@trm.dk](mailto:ahvh@trm.dk)

28. maj 2013

Dok. 135175/LBP

### Høring om evaluering af lov om trafikselskaber

Forbrugerrådet har modtaget ovennævnte høring og har følgende at bemærke.

Forbrugerrådet finder, at den kollektive trafik bør være et reelt alternativ til den individuelle trafik, hvorfor det er nødvendigt at sikre et sammenhængende kollektivt trafiksystem, som sætter brugeren i fokus på hele rejsen fra dør til dør.

Der foretages mere end en million rejser dagligt med den kollektive trafik i Danmark. Cirka hver tredje passager øst for Storebælt har mindst et skift undervejs, og 47 % af passagererne i metroen kommer fra, eller skal videre med, anden kollektiv transport. Med andre ord er en betydelig andel af passagererne afhængige af, at busser, tog og metro fungerer som et sammenhængende og velkoordineret system. Men samtidig skal der sikres gode forbindelser i hver ende af den kollektive trafik-kæde. Det er nemlig den samlede rejse og udfordringerne forbundet med den, som blandt andet er styrende for den enkeltes valg af transportmiddel og oplevelse af rejsen.

Evalueringen af lov om trafikselskaber skitserer en række begrænsninger ved den nuværende organisering af den kollektive trafik, og beskriver en række forslag, som på hver deres måde kan løse nogle af de problemer, som den nuværende organiseringsmodel har.

Forbrugerrådet lægger vægt på, at en kommende organisationsændring af den kollektive trafik i hovedstadsområdet vil sikre følgende:

#### Én brugerflade

Den kollektive trafik skal have et fælles ansigt udadtil over for brugeren – uanset transportform. Det skal kun være nødvendigt at forholde sig til én hjemmeside, ét kundeservicecenter, et sted at søge om rejsetidsgarantiinformation og få viden om passagerrettigheder.

I forbindelse med en organisationsændring og etableringen af én fælles brugerflade er det nødvendigt at sikre, at brugerne ikke bliver kastebold mellem underliggende instanser. Det er vigtigt, at der hele tiden tages udgangspunkt i brugernes behov.

Fiolstræde 17  
Postboks 2188  
DK-1017 København K

Tlf. (+45) 7741 7741  
Fax (+45) 7741 7742  
Mail [fbr@fbr.dk](mailto:fbr@fbr.dk)  
Web [www.fbr.dk](http://www.fbr.dk)

### **Bedre koordinering af køreplaner**

Det er afgørende for passagerne, at der sker en langt mere omfattende koordinering af køreplaner, end tilfældet er i dag. Det er helt grundlæggende for, at den kollektive trafik kan opfattes som et sammenhængende system. Den kollektive trafik er ofte ikke et reelt alternativ til den individuelle transport pga. tidselementet, da ventetider og transittider mellem transportmidler tager ekstra tid.

### **Ensartet og gennemskeligt pris- og billetsystem samt forståelige rejseregler**

Det er vanskeligt for brugerne at gennemskue de forskellige rejseregler for de forskellige selskaber. Det bør tilstræbes, at rejsereglerne ensartes så meget som muligt for at sikre mest mulig brugervenlighed.

Ligeledes er det vanskeligt for brugerne at gennemskue pris- og billetsystemerne i den kollektive trafik. Indførelsen af rejsekortet har ikke gjort dette nemmere for brugerne. En organisationsændring bør sikre, at brugerne oplever et let forståeligt og gennemskeligt pris- og billetsystem, hvor det er tydeligt, hvad prisen på den ydelse man køber er, og hvor prisfastsættelsen sikrer, at den kollektive transport er et reelt alternativ til andre transportformer.

### **Bedre trafikinformation om den samlede rejse**

Ved at tilbyde relevant og lettilgængelig information til brugerne gennem flere forskellige kanaler øger man brugernes oplevelse af kontrol i transportsituationen. Det vil have en positiv effekt på både de erfarne brugere, som vil blive mere tilfredse, men også nye brugere, der vil opleve mødet med den kollektive transport som mere trygt. Desuden er det vigtigt at tage hensyn til, at ikke alle passagerer har adgang til en smartphone eller er regelmæssige brugere af internettet, hvilket betyder, at informationer også stadig skal formidles via andre kanaler.

Brugerne bør have adgang til online realtidsdata, så de kan følge transportmidlernes faktiske afgang og ankomst. Desuden bør det sikres, at brugerne bliver vejledt i alternative ruter og løbende opdateres, hvis der opstår hændelser undervejs (recovery data). Disse data skal formidles til brugerne umiddelbart, efter hændelsen har fundet sted. I London er realtidsdata tilgængelige for alle transportmidler, og der leveres præcise oplysninger til brugerne om forsinkelser og ændringer i trafikken.

Desuden bør trafikinformationerne have udgangspunkt i brugernes samlede rejse, hvorfor systemet på sigt også bør omfatte tilgængelige parkeringspladser for biler og cykler, delebiler, bycykler, samkørsel, etc.

### **Målrettet indsats mod håndtering af uforudsete hændelser**

Alle transportformer bør styrke og koordinere indsatsen for at begrænse effekter af hændelser. Der bør være et højt beredskab i pendlertidsrummene, således at der kan sættes hurtigt og effektivt ind i tilfælde af uheld mv.

Forbrugerrådet vil opfordre til, at man lader sig inspirere af Transport of London i forhold til koordineringen og håndteringen af hændelser. Overvågningen og styringen af alle transportmidler er samlet et sted, hvilket gør det muligt at handle hurtigt og effektivt i forhold til at få relevant information ud til brugerne, få omdirigeret trafikken og ryddet hurtigt op.

### **Attraktive trafikknudepunkter**

De trafikale knudepunkter er helt centrale i et velfungerende kollektivt trafiksystem. Derfor er det nødvendigt med en klar ansvarsfordeling i forhold til både investeringer, vedligehold og koordinering mellem alle transportformer og det omkringliggende bymiljø. Der bør være fokus på tilgængelighed, trafikinformation, sikkerhed, brugervenlighed og sammentænkning mellem alle transportmidler. Cykeltrafik, delebiler, samkørsel, Park&Ride og andre fleksible mobilitetsløsninger bør desuden indtænkes i indsatsen med at gøre de trafikale knudepunkter mere attraktive og en god oplevelse for brugeren.

### **Inddragelse af brugerne**

Passagerernes oplevelser og behov på den sammenhængende rejse med busser, tog og metro skal i fokus, hvis den kollektive trafik skal være et attraktivt valg for mange danskere. Passagererne har i dag ringe mulighed for at komme til orde og kan intet stille op, når busruter skæres væk, og der indgås trafikkontrakter eller udvikles produkter (fx rejsekortet), som ikke sikrer et tilstrækkeligt passagerfokus. Kun ved at man lytter til passagererne og sætter dem i fokus, vil den kollektive trafik blive en attraktiv transportform med tilfredse brugere.

### **Strategisk planlægning**

Den langsigtede strategiske planlægning af hele transportsystemet bør koordineres og ses ud fra passagerernes behov. Der skal ske en bedre koordinering af både den kollektive og den individuelle transport, så det samlede transportsystem bliver en god oplevelse for brugeren.

Desuden bør der etableres en systematiseret og omfattende vidensbase for den kollektive trafik. Det bør være muligt at sammenligne aktørerne, blandt andet på deres passagertilfredshed. Det vil give et redskab og incitament til, at aktørerne lærer af hinanden, og sikre sammenhæng på tværs af transportmidler. Her kan man lære af erfaringerne fra den engelske ngo Passenger Focus, som gennem mange år har haft succes med at gennemføre omfattende repræsentative undersøgelser, der gør dem i stand til at benchmarke operatørerne på deres passagertilfredshed.

Det vil være relevant at sikre flere af ovenstående initiativer implementeret i hele landet og ikke kun på Sjælland.

Med venlig hilsen

Camilla Udsen  
Fungerende souschef

Lise Bjørg Pedersen  
Seniorrådgiver