



MINISTEREN

Transport-, Bygnings- og Boligudvalget
Folketinget

Dato 12. oktober 2018
J. nr. 2018-5012

Frederiksholms Kanal 27 F
1220 København K

Telefon 41 71 27 00

Transport-, Bygnings- og Boligudvalget har i brev af 25. september 2018 stillet mig følgende spørgsmål (TRU alm. del), som jeg hermed skal besvare. Spørgsmålet er stillet efter ønske fra udvalget.

Spørgsmål nr. 847:

Ministeren bedes kommentere henvendelsen af 24. september 2018 fra Tina Weber, Metropendler-repræsentant vedrørende Metroen og Passagerpulsene, jf. TRU alm. del – bilag 443.

Svar:

Det fremgår af bemærkningerne til lov om en Cityring og lov om Metroselskabet I/S og Udviklingselskabet By & Havn I/S (6. juni 2007):

”Med Cityringen vil der være etableret et sammenhængende kollektiv transportsystem af høj kvalitet i København og på Frederiksberg, der tilbyder passagererne øget komfort, frekvens og hastighed. For at øge den driftsmæssige rentabilitet vil der blive opkrævet et kvalitetstillæg på 1 kr. ekstra i gennemsnit pr. passager for at benytte det samlede metro-system, når Cityringen står færdig i ca. 2017.”

Med ovenstående har Folketinget således fastlagt, at en del af finansieringen af Cityringen skal opkræves hos metro-kunderne i form af et kvalitetstillæg. Der er tale om en beslutning, der i sin tid blev anset som nødvendig for at få økonomien i metroen til at hænge sammen.

Ifølge lov om trafikkselskaber er det trafikvirksomhederne, der har takstkompetencen. Derfor har Metroselskabet I/S i samarbejde med DSB og Movia igangsat det tekniske implementeringsarbejde, således at kvalitetstillægget kan opkræves ved Cityringens åbning. Det er et arbejde, som ministeriet følger for bl.a. at sikre, at der er overensstemmelse med den i loven beskrevne ordning.

I vedlagte bilag fremgår Metroselskabets oplæg for kredsen af partier bag lov om en Cityring og lov om Metroselskabet I/S og Udviklingselskabet By & Havn I/S, hvor den konkrete model beskrives.



Jeg har i brev af 15. december 2017 orienteret kredsen, der har vedtaget ovenstående love, om at den løsning, ministeriet vurderer, kommer tættest på lovens bogstav er en løsning, hvor der betales et kvalitetstillæg på rejser med rejsekort og periodekort for rejser i metroen.

På møde mellem Metroselskabet og kredsen af partier bag lov om en Cityring og lov om Metroselskabet I/S og Udviklingsselskabet By & Havn I/S den 25. september 2018 præsenterede Metroselskabet løsningen. Løsningen kan ses i vedlagte bilag udarbejdet af Metroselskabet I/S.

Det er ministeriets vurdering, at løsningen opfylder lovens forudsatte ordning, da det alene er metroens kunder, der kommer til at betale et kvalitetstillæg. Samtidig forsøges så mange metro-kunder som teknisk muligt inkluderet i modellen, hvilket nedbringer kvalitetstillæggets økonomiske omfang.

Endeligt skal det noteres, at det faste prishierarki mellem enkeltbillet, rejsekort og pendlerkort er opretholdt med implementeringen af et kvalitetstillæg på metro-rejser. Det vil i sagens natur gøre det samlede takstsystem mindre enkelt at opkræve et kvalitetstillæg. Det er imidlertid en nødvendig forudsætning i Metroselskabets økonomi, ligesom det følger af lov om en Cityring og lov om Metroselskabet I/S og Udviklingsselskabet By & Havn I/S.

For så vidt angår borgerens udsagn om metroens driftsstabilitet, passagerinformation og information om årsager til driftsforstyrrelser, har jeg anmodet Metroselskabet I/S om bemærkninger. Metroselskabet oplyser:

”Metroens driftsstabilitet: Metroen har dagligt knap 14.000 togafgange, hvilket for 2018 til dato svarer til knap 4 mio. togafgange. Metroens driftsstabilitet målt ved såkaldt Service Availability (SA) har i gennemsnit ligget på 99,1 pct. for 2018 til dato. Der er således kun knap 1 pct. af de samlede togafgange, som ikke er gået til tiden grundet driftsforstyrrelser. Den generelle kundetilfredshed i metroen for 2018 som helhed er 95 pct.

Metroens passagerinformation: Kundetilfredsheden med passagerinformationen er 81 pct. Et af de væsentligste fokusområder i metroen for at sikre en høj kundetilfredshed med passagerinformation er at øge tilfredsheden under driftsforstyrrelser. Metroselskabet har derfor i samarbejde med driftsoperatøren Metro Service, stort fokus på at hjælpe kunderne under driftsforstyrrelser. Der er særligt fokus på at give information under driftsforstyrrelsen og at hjælpe kunden videre på rejsen. Dette sker ved højtalerudkald på stationer og i tog, Rejseplanen og DOT samarbejdet, hvor DSB, Movia og Metroselskabet samarbejder om passagerinformationen, og ved at have togstewards fysisk tilstede på stationer til at hjælpe passagerne. Metroselskabet følger løbende op for at skabe den bedste information til passagerer ved driftsforstyrrelser.



Information om årsager til driftsforstyrrelser: Metroselskabet oplever, at passagererne ikke efterspørger information om selve årsagen til driftsforstyrrelserne. Analyser af passagerers ønsker til passagerinformation viser også, at passagerer ønsker at få anvist alternativer til deres planlagte rejse under driftsforstyrrelser. Derfor er der i passagerinformationen til metroens passagerer større fokus på at oplyse passagererne om, hvornår og hvordan de kan komme videre, og dermed også mindre fokus på at forklare årsagen til driftsforstyrrelsen.

Metroselskabet oplyser løbende sin bestyrelse og ejere om driftsstabilitet, kundetilfredshed og årsager til driftsforstyrrelser. Endvidere foretager Metroselskabet løbende vedligehold og reinvesteringer der skal sikre, at metroen fortsat leverer en høj driftsstabilitet og kundetilfredshed.”

For så vidt angår bemærkningerne om Passagerpulsens gennemførte ministerium primo 2018 en evaluering af Passagerpulsens, som var suppleret af en kvalitativ evaluering udarbejdet af en ekstern konsulent, Wilke. Disse evalueringer er sendt til forligskredsen bag Bedre- og billigere kollektiv trafik.

Formålet med evalueringen var at undersøge, i hvilket omfang Passagerpulsens arbejde udgør et relevant og konkret bidrag til tilrettelæggelsen af den kollektive trafik. Evalueringen kom bl.a. frem til, at Passagerpulsens arbejde ikke har bidraget med væsentlig ny viden, at konklusionerne ofte er generiske og løsningsforslagene svært realiserbare. Endvidere savnes der fokus på centrale dilemmaer i tilrettelæggelsen af den kollektive trafik. Rapporten fra Wilke viser, at trafiksselskaberne havde en lignende oplevelse.

Jeg mener, at evalueringen påpeger reelle problematikker i forhold til Passagerpulsens opgaveløsning. At selskaberne i Bus & Tog-samarbejdet har valgt at opsigte aftalen med Passagerpulsens indikerer, at dette ikke blot er min holdning.

Selskaberne i Bus & Tog-samarbejdet besluttede i maj 2018, at passagererne i bus, tog og metro fremover vil blive hørt i en fælles årlig passagertilfredshedsanalyse, hvor kundernes oplevelse er i centrum for hele deres rejse på tværs af de forskellige transportformer.

Denne nye passagertilfredshedsanalyse forankres i trafikvirksomhedernes fælles samarbejdsorganisation Bus & Tog. Jeg ser frem til at følge dette nye tiltag.

Med venlig hilsen

Ole Birk Olesen