



Aarhus, 28. marts 2022

**Bilagssamling
til møde i
bestyrelsen for Midttrafik
den 1. april 2022 kl. 09.30
Midttrafik,
Søren Nymarks Vej 3,
8270 Højbjerg**

Modtager Midttrafiks bestyrelse

Udarbejdet af Danni Giørtz-Jørgensen, Johanne Seest Hebsgaard,
Britta Charmig

Cc

Emne Hvordan tiltrækker vi kunder til den kollektive trafik?

Søren Nymarks Vej 3
8270 Højbjerg

Tlf.: 87 40 82 00
midttrafik.dk

15. marts 2022

Journalnr.:
[xxxxx]

Kontaktperson:
Britta Charmig

E-mail:
brc@midttrafik.dk

Indhold

1	Baggrund	3
2	Samfundsmæssige tendenser	3
2.1	Tryghed.....	3
2.2	Nye transportvaner	4
2.3	Hjemmearbejde.....	5
2.4	Samfundsnytte.....	7
3	Hvad er status hos Midttrafik?	7
3.1	Passagertal og økonomi.....	7
3.2	Kundefordeling i Midttrafik	8
4	Hvad vil kunderne have?	10
4.1	Mere attraktiv kollektiv trafik	10
4.1.1	<i>Et godt grundprodukt</i>	10
4.1.2	<i>Fleksible billetløsninger</i>	11
4.1.3	<i>Busindretning og cykelmedtagning</i>	11
4.1.4	<i>Bedre faciliteter ved stoppesteder</i>	11
4.1.5	<i>Park and ride</i>	11

4.2	Hvorfor vælger kunderne kollektiv trafik?	12
4.3	Særligt fokus på unge-målgruppen	12
5	Hvad har Midttrafik indflydelse på?	13
5.1	Markedsføring og branding af kollektiv trafik	13
5.2	God basiskvalitet på grundproduktet	14
5.3	Tryghedsskabende tiltag	14
5.4	Billetter og priser	15
5.5	Cykelmedtagning	16
5.6	Busindretning	16
5.7	Stoppesteder og Park and ride	16
5.8	Bedre Flextrafik	17
6	Hvor ser Midttrafik et potentiale?	17
6.1	Samarbejde med virksomheder	17
6.2	Tiltag til de unge	17
6.3	Adfærdsændrende tiltag	18
6.4	Stoppesteder, park and ride og knudepunkter	19
6.5	Bedre mobilitet	19
6.6	Busprioritering	19
6.7	First and last mile	19
6.8	Mere hjemmearbejde	20
6.9	Onboarding af lejlighedsvis rejsende	20
6.10	Større incitament til ejerne	20
7	Hvad skal ejerne bidrage med og hvad kræver politisk handling?	20
7.1	Investering i kollektiv trafik	21
7.2	Samarbejde med Midttrafik	21
7.3	Tidlig inddragelse af Midttrafik	21
7.4	Puljemidler	21
8	Referenceliste	21

1 Baggrund

Covid-19 har ikke længere status som samfunds-kritisk sygdom og alle restriktioner i bus, tog og letbane er fjernet. Den kollektive trafik står tilbage med passagernedgang og manglende indtægtsgrundlag. Dertil kommer udfordringer med stigende energipriser og mangel på chauffører.

Under pandemien har kunderne fundet nye vaner både i forhold til transport og arbejde. Nogle kunder er fortsat utrygge efter, at kollektiv trafik blev udråbt som en farlig smittekilde af myndighederne under pandemien. Andre kunder er pandemitrætte og vil hurtigst muligt tilbage til normale tilstande.

Klimaproblematikken og den stigende trængsel i byerne kalder på en god kollektiv trafik og færre biler på vejene. Når en rejse med kollektiv trafik erstatter en rejse med en bil, giver det mindre trafik, mindre støj og bedre luftkvalitet. Ligesom kollektiv trafik kan bidrage til at opfylde Danmarks klimamål om 70 % reduktion af CO₂-udslippet i 2030.

På baggrund af både egne og andres undersøgelser, statistikker, rapporter og artikler vil vi i dette notat redegøre for, hvordan samfundsmæssige tendenser spiller ind i forhold til den kollektive trafiks fremtid, hvad kunderne ønsker, og hvordan Midttrafik sammen med bestillerne kan imødekomme både kunder og samfundets behov for en velfungerende og attraktiv kollektiv trafik.

2 Samfundsmæssige tendenser

2.1 Tryghed

Under pandemien blev den kollektive trafik udråbt til at være et sted med stor smitterisiko, især på grund af den manglende mulighed for at holde afstand.

Udenlandske studier, blandt andet af det franske institut for sundhed (Santé Publique France) har vist, at risikoen for at blive smittet med Covid-19 i kollektiv trafik var ret lav. Kun 1,2 % af covid-19 tilfælde kunne i testperioden (maj-september 2020) tilskrives kollektiv trafik, mens cirka 40 % var relateret til arbejdspladser og uddannelsesinstitutioner. Et dansk forsøg foretaget af Nordsjællands Hospital viser samme tendens. (1)

Ifølge Passagerpuls'en føler godt 70 % af de adspurgte i en undersøgelse fra oktober 2021 sig trygge i den kollektive transport. (2) Mindre end hver tiende føler sig utryg. Det samme billede tegnede sig allerede hos Midttrafik i maj 2021 i en undersøgelse, som Silverbullet foretog, mens der stadig var restriktioner i den kollektive trafik. (3)

HOPE-projektets forskning viser, at kunderne i den kollektive trafik fordeler sig i to grupper, hvoraf den ene fortsat vil være utryk, mens den anden er pandemitræt. Det kan skabe spændinger på steder, hvor de personligt bekymrede ikke kan holde afstand til andre, fx i den kollektive trafik. Her ser man i øvrigt fortsat kunder, der bruger mundbind efter, at restriktionerne er ophørte. (4)

44 % har svaret, at de har fået et andet syn på trængsel i den kollektive trafik efter Covid-19 i en undersøgelse, foretaget af Wilke i efteråret 2021. (5)

2.2 Nye transportvaner

Under pandemien har mange kunder skiftet kollektiv trafik ud med bil, cykel eller gang. Ifølge Passagerpulsens undersøgelse fra oktober 2021 har 61 % svaret, at de er skiftet til bil, 52 % til cykel og 13 % til gang. (2)

Midttrafik gennemførte i maj 2021 en tilsvarende undersøgelse i Region Midtjylland. Undersøgelsen viste, at 41 % havde erstattet kollektiv trafik med bil og 20 % med cykel som transportform. (3)

Ifølge Vejdirektoratet steg biltrafikken på vejene i andet halvår 2021 med 1,7 % sammenlignet med andet halvår 2019, mens cykeltrafikken i 4. kvartal 2021 lå 3,0 % over samme kvartal i 2019. (6) Ligesom bilbestanden i Region Midtjylland er steget fra 616.653 biler i 2019 til 648.022 i 2021. (7)

Især skiftet til bil er en udfordring for den kollektive trafik. Når først bilen er anskaffet og afdrag på lån, forsikring og brændstofforbrug er faste udgifter, er det svært for den kollektive trafik at konkurrere på pris, rejsetid og fleksibilitet.

Bilen er danskernes foretrukne transportmiddel. 6 ud af 10 familier har en bil. De seneste 10 år er familiernes rådighed over mere end én bil ifølge Danmarks Statistik steget fra 14,1 % til 17,9 % i 2021. I kommuner som Hedensted, Favrskov og Skanderborg har mere end 30 % af familierne to eller flere biler. (7)

Ifølge trafikforsker ved Aalborg Universitet Marlene Freudendal-Petersen er det ikke tilfældigt, da vores samfund er bygget op omkring en autologik, hvor byplanlægning og infrastruktur favoriserer bilen. Som eksempel kan nævnes Aarhus Universitetshospital, hvor placeringen af de mange parkeringspladser tæt på indgangen medfører, at bus- og letbanekunder skal gå længere for at komme til indgangen. Hun peger på, at byplanlægning i fremtiden skal favorisere den kollektive trafik fremfor bilen, hvis den kollektive trafik skal være mere attraktiv og trængselsproblemerne skal løses.

Samtidig skal der arbejdes med kundefærd og en mere positiv fortælling om kollektiv trafik. (8)

Den stigende bilrådighed har en række afledte effekter:

- Når flere får biler, vil færre pendle med kollektiv trafik – det gælder også unge, der vælger kollektiv trafik fra og tager bilen til fx ungdomsuddannelsen.
- Børn og unge bliver kørt af forældre i bil, og skal først til at "lære", hvordan man bruger kollektiv trafik, når de starter på en ungdomsuddannelse.
- Der er en sammenhæng mellem bilrådighed og kollektiv trafikdækning. Tendensen til at købe bil nummer to eller tre er større, hvis der ikke er et godt kollektivt trafiktilbud i området.
- Stigningen i bilrådighed betyder også en øget trængsel på vejene. Ikke blot en udfordring for bilister, men især for busserne, da trængsel påvirker fremkommeligheden og har betydning for rettidighed.
- Større CO₂-udledning og mere luftforurening. Privatbilismen står for størstedelen af vejtransportens CO₂-udledning. (18)

Pandemien har sendt mange kunder fra kollektiv trafik ud i den friske luft på cykel eller på gåben. Især cykeltrafikken er øget under pandemien. Vejdirektoratet anslår, at årsagen er bedre vejrmæssige forhold, niveauet af hjemmearbejde på det givne tidspunkt samt det faktum, at den kollektive trafik havde færre kunder som følge af covid-19.

Større brug af cykler gavner klimaet, trængselsproblematikken og folkesundheden. Kollektiv trafik skal ikke konkurrere med cyklen, men søge at være et supplement til cyklen på dage, hvor det regner og når afstanden bliver for lang.

2.3 Hjemmearbejde

Ifølge Passagerpulsens undersøgelse fra oktober 2021 arbejder og studerer 61 % i samme omfang som før pandemien med fysisk fremmøde, mens 30 % skifter mellem hjemmearbejde og fysisk fremmøde. De adspurgte benyttede kollektiv trafik i et eller andet omfang inden Covid-19. (2)

I Midttrafiks undersøgelse fra maj 2021 svarede 16 %, at de rejste mindre med kollektiv trafik på grund af hjemmearbejde. (3)

En undersøgelse fra Dansk Industri viser, at otte ud af ti virksomheder åbner for mere hjemmearbejde efter covid-19. Målet er at fastholde medarbejdere og skabe en bedre work-life balance. Til gengæld er der ifølge

undersøgelsen stor forskel på, i hvilken udstrækning medarbejderne benytter sig af muligheden.

Undersøgelsen viser, at andelen af beskæftigede danskere, der tager hjemmearbejdsdage, befinder sig hovedsageligt i Storkøbenhavn. Mellem 18 og 32 % af arbejdsstyrken i Midttrafiks kommuner har jobfunktioner, hvor det er praktisk muligt at arbejde hjemmefra. (9)

Eksempler på andel af medarbejdere med mulighed for hjemmearbejde i Midttrafiks kommuner: (Dansk Industri)

- Hedensted 18 %
- Randers 20 %
- Skanderborg 24 %
- Aarhus 29 %
- Silkeborg 32 %
- Holstebro 17 %
- Skive 20 %

Jævnfør Danmarks Statistik er omfanget af hjemmearbejde på vej tilbage til normal, da det i Q3 2021 er hhv. 69 % (privat) og 68 % (offentlig), der aldrig har hjemmearbejde. De tilsvarende tal var 74 % og 73 % i Q3 2019. Statistikken viser dog, at de, der nu arbejder hjemme hyppigt (i stedet for af og til), er steget fra 7 % til 13 % (privat) og fra 6 % til 12 % i samme periode. (10)

Et svensk studie viser, at der er sammenhæng mellem rejsemønstre og socioøkonomiske faktorer som fx indtægt, uddannelse og ansættelsesforhold. Ifølge Danmarks Statistik er det brancherne information & kommunikation, finansiering & forsikring samt erhvervsservice, der arbejder mest hjemme. Brancher, hvor bilrådgigheden traditionelt er høj og brugen af kollektiv trafik er lav, hvorimod faggrupper som sygeplejersker og lærere, der ikke kan arbejde hjemme, er mere sandsynlige kunder i den kollektive trafik. (11)

En undersøgelse som Rambøll har gennemført for Midttrafik i november 2021 bekræfter dette. Her nævner respondenterne ikke hjemmearbejde som årsag til nedsat brug af kollektiv trafik, men begrunder i stedet de ændrede transportvaner med sundere vaner, pris, rejsetid, miljøhensyn og skift af job eller bolig. (12)

Der er dog en række afledte effekter:

- Når forældrene arbejder hjemme, kan de unge tage bilen i stedet for bussen.
- Stigning i antallet af hjemmearbejdsdage betyder øget efterspørgsel af fleksible produkter hos både eksisterende og potentielle kunder.

- Stigning i antallet af hjemmearbejdsdage kan betyde, at bil nummer to bliver overflødig og det kan være et kundepotentiale for den kollektive trafik.

2.4 Samfundsnytte

Den kollektive trafik er vigtig for mobiliteten i Region Midtjylland. Den sikrer, at børn, unge, ældre og andre, der ikke har mulighed for at køre bil, kan komme frem til skole, uddannelse, job m.m.

Erhvervslivet har brug for god kollektiv trafik til at transportere og tiltrække medarbejdere til de store virksomheder, som fx Grundfos.

Dansk Industri gennemførte en undersøgelse i september 2020 om kundernes tilbagevenden efter covid-19. Resultatet af undersøgelsen bekymrede i høj grad branchedirektør i DI Transport Michael Svane, der efterfølgende udtalte:

”Hvis flere danskere fravælger den kollektive trafik, kommer vi til at få store problemer. Det går ud over mobiliteten, når danskerne vælger bus og tog fra og i stedet tager bilen. Samtidig er det skidt for samfundsøkonomien, fordi det kan ende med, at flere kommer til at holde i kø på vejene. Vi skal have passagererne tilbage i den kollektive trafik på en sundhedsforvarlig måde. Det kræver, at der sker en koordineret indsats mellem branchens parter. Det er nødvendigt, at transportministeriet sætter sig for bordenden af et sådant arbejde”, siger Michael Svane.

Undersøgelsen blev udført af Epinion og viste blandt andet, at 76 % af danskerne sjældent eller aldrig bruger den kollektive trafik, hvortil Michael Svane udtaler:

”Den kollektive trafik er under pres, og vi kommer ikke uden om, at det kræver investeringer at få skabt et attraktivt kollektivt trafiksystem i fremtiden. Det gælder også investeringer i infrastruktur”. (13)

I forhold til klima og miljø spiller den kollektive trafik en vigtig rolle. CO2 udslippet bliver reduceret, når kollektiv trafik erstatter en bil, der kører på diesel eller benzin. Samtidig bliver den kollektive trafik hele tiden grønnere i takt med, at diesel bliver udskiftet med grønne drivmidler.

Kollektiv trafik er bæredygtigt, både socialt, samfundsøkonomisk og i forhold til miljøet.

3 Hvad er status hos Midttrafik?

3.1 Passagertal og økonomi

Covid-19 har haft stor betydning for indtægtseffekten i Midttrafik, siden nedlukningen i marts 2020. Konsekvenserne har indtil videre overvejende været afbødet af statskompensationen til trafikselskaberne, som foreløbig gælder til og med regnskabsåret 2022.

Passagertallene er medio marts cirka 22 % under 2019-niveau og vil også have indtægtsmæssige konsekvenser for Midttrafik ind i 2022. I årets første to måneder har indtjeningen været reduceret med gennemsnitligt 30 %, hvor den i 2020 og 2021, gennemsnitligt var reduceret med henholdsvis 37 % og 34 % i forhold til 2019.

Midttrafiks økonomiske situation er beskrevet i en særskilt indstilling i materialet til bestyrelsesmødet 1. april 2022.

3.2 Kundefordeling i Midttrafik

Midttrafik har via undersøgelser, passagerdata og indtægter fordelt på kommuner og billettyper forsøgt at kortlægge, hvilke kunder vi har mistet under pandemien.

Nedenstående skema viser, at Midttrafik både før og efter pandemien havde en større andel lejlighedsvis kunder end pendlerkunder. Fordelingen mellem de to kundetyper har ikke rykket sig signifikant under pandemien.

Der har dog været forskydninger blandt billettyperne, hvor kontantbilletterne er faldet mest markant. Dette kan blandt andet skyldes nedlukning af kontantsalget i perioder i 2020 og 2021, hvilket har fået nogle kunder til at vælge Midttrafik app eller rejsekort som billettype og andre til at vælge kollektiv trafik fra.

Udvikling i billettypernes andel

	Andel 2021	Andel 2020	Andel 2019	Andel 2018
Kontantbilletter	25%	24%	30%	33%
Rejsekort	47%	45%	40%	33%
Pendlerkort	20%	24%	22%	22%
MobilKlippekort	8%	7%	8%	11%

Andelen af kunder på rejsekort er tilsvarende steget i perioden. Rejsekort er en velegnet billettype, hvis man ikke rejser dagligt, men fx 2-4 gange om ugen, hvilket modsvarer perioder med hjemsendelse og mere hjemmearbejde i både 2020 og 2021.

Nedenstående tabel sammenligner indtægter fordelt på billettyper i september 2019 og 2021. Ser man bort fra skiftet fra kontantbilletter til

digitale billetter, er der en jævn nedgang i de billettyper, vi tilskriver de lej-
lighedsvis kunder (rejsekort, klippekort, enkeltbillet) og pendlerne (app
pendlerkort, rejsekort pendlerkort).

Sammenligning af indtægter fordelt på billettyper

	September 2019	September 2021
Salgssteder	788.696	400.527
BAAS-billetautomater	1.611.558	833.247
Kontantsalg i busser	5.039.460	1.822.940
Rejsekort - classic	16.395.009	15.602.933
Rejsekort - pendlerkort	2.747.092	2.586.623
App - Pendlerkort	6.903.624	5.320.505
App - Klippe kort	3.922.318	2.766.713
App - Pendlerklip	-	630.857
App - Enkeltbillet	6.280.655	8.028.418
I alt	43.688.411	37.992.762

En sammenligning af rejsekortindtægter i de forskellige kommuner og regi-
onen viser ikke de store indtægtsforskelle, mens der er mindre regionale
forskelle, når det kommer til passagertallene for februar 2022. Som ek-
sempel vises tal fra bybusbyer i både den østlige og vestlige del af Midttra-
fik.

Den samlede antal passagertal for alle Midttrafiks busser ligger på 78 % af
passagertallet for 2019. (medio marts 2022)

Passagertal i udvalgte bybusbyer - indeks for uge 8 + 9 2022 ift. 2020

Bybussystem	Hverdag	Lørdag	Søndag
Aarhus	82 %	91%	89 %
Herning	75 %	101%	83 %
Horsens	87 %	98 %	98 %
Viborg	83 %	75 %	83 %

Ovennævnte tabeller viser, at Midttrafik har mistet kunder jævnt fordelt
over hele linjen, hvad angår billetprodukter, kundetyper og geografisk.

Det samme er resultatet af en kvantitativ undersøgelse, som Rambøll har
gennemført for Midttrafik vedrørende transportvaner efter covid-19 i no-
vember 2021 med 750 respondenter fra Region Midtjylland. (12)

Udover spørgsmål vedr. transportvaner udleverede respondenterne også
relevante baggrundsinformationer så som alder, køn, geografi, uddannelse,
civil status, beskæftigelse, bilrådighed, arbejdsforhold (hjemme/ude), hvil-
ket giver nogle interessante observationer om kunderne, der rejser sjæld-
nere med bus.

Nedenstående andele indenfor udvalgte karakteristika har alle angivet, at de rejser sjældnere eller meget sjældnere med bus.

Alder:

- 27 % blandt 15-24-årige
- 23 % blandt 25-44-årige
- 20 % blandt 45-64-årige
- 22 % blandt kunder på 65+ år

Uddannelsesniveauer med størst nedgang:

- 31 % blandt kunder med folkeskole som højst gennemførte uddannelse
- 30 % blandt kunder lang videregående uddannelse som højst gennemførte uddannelse

Nedgang blandt de største beskæftigelsesgrupper:

- 26 % blandt kunder, der har angivet beskæftigelse som studerende/elev
- 22 % blandt kunder, der har angivet fuldtidsarbejde
- 23 % Blandt kunder, der har angivet deltidsarbejde
- 23 % blandt kunder, der har angivet pensionist

Bilrådighed:

- 24 % blandt kunder med adgang til og mulighed for at benytte bil
- 20 % blandt kunder uden adgang til bil

Civilstatus med størst nedgang:

- 26 % blandt kunder, der har angivet "bor sammen med mine forældre" under civilstatus

4 Hvad vil kunderne have?

Kunderne forsvandt fra den kollektive trafik på grund af covid-19, men der skal helt andre ting til at få dem tilbage.

4.1 Mere attraktiv kollektiv trafik

4.1.1 Et godt grundprodukt

Silverbullet gennemførte i maj 2021 en undersøgelse for Midttrafik af, hvad der skulle få kunderne til at komme tilbage efter covid-19. På daværende tidspunkt var der stadig restriktioner i den kollektive trafik. Udover tryghedsskabende tiltag som, at andre kunder udviste den rette adfærd, hyppig rengøring, mundbind og færre passagerer, efterspurgte kunderne de samme ting som før covid-19: (3)

- Lavere billetpriser
- Let tilgængelig information om ankomst- og afgangstider
- Flere afgang
- Færre forsinkelser
- Kortere rejsetider

Kunderne har altså fortsat ønsker til forbedring af grundproduktet. I forbindelse med undersøgelsen om transportvaner fra november 2021 (12) og Passagerpulsens undersøgelse fra oktober 2021 (2) har kunderne nævnt en række potentielle tiltag, der kan gøre den kollektive trafik mere attraktiv i en ny normal.

4.1.2 *Fleksible billetløsninger*

Kunderne efterspørger fleksible billetløsninger på grund af mere hjemmearbejde og ændrede rejsemønstre fx i forbindelse med samkørsel en dag og kollektiv trafik den næste. Helt konkret efterspørges billetter, der er billigere uden for myldretiden, fleksible billettyper på tværs af geografi og billetter, der kombinerer forskellige transportmidler.

Midttrafik har lanceret PendlerKlip til Midttrafiks busser, Letbanen og Midtjyske Jernbaner, som dog ikke er markedsført særlig meget under pandemien. DSB har lanceret Pendler20, som er et fælles billetprodukt til bus, tog, metro og letbane. Rejsekortet er ligeledes en fleksibel billetløsning. Med et rejsekort kan kunderne rejse billigere uden for myldretiden og i hele Danmark.

4.1.3 *Busindretning og cykelmedtagning*

Kunderne peger på mere komfortable sæder, mere afstand mellem sæderne, borde til at arbejde ved og stillezoner, hvis den kollektive trafik skal være mere attraktiv.

Transport til og fra den kollektive trafik er et fokuspunkt hos aktørerne (first-and-last mile), da det ofte er en barriere for at tage kollektiv trafik.

I Midttrafiks undersøgelse peger 16 % på muligheden for at medtage cykel i bus, tog eller letbane som noget, der kan få dem til at anvende kollektiv trafik oftere. (12)

Ønsket er særlig udbredt blandt respondenter under 25 år og respondenter, som bor i en by med mere end 100.000 indbyggere.

4.1.4 *Bedre faciliteter ved stoppesteder*

Især pendlerne ønsker sig bedre faciliteter ved stoppestederne. Det omfatter gode siddemuligheder, sikker cykelparkering og læ for regn og blæst.

4.1.5 *Park and ride*

Potentielle kunder og kunder, der er begyndt at rejse mindre efter covid-19, efterspørger i højere grad gode løsninger for at kombinere kollektiv trafik med bilen via park and ride anlæg.

4.2 Hvorfor vælger kunderne kollektiv trafik?

Ifølge undersøgelse om transportvaner fra november 2021 vælger kunderne kollektiv trafik af følgende årsager: (12)

- Den hurtigste måde at komme frem (51 %)
- Ingen skift undervejs (26 %)
- Billigst (25 %)
- Miljø- og klimahensyn (15 %)
- God transportoplevelse/uden trængsel (13 %)

4.3 Særligt fokus på unge-målgruppen

Midttrafik har et særligt fokus på unge, som udgør cirka 30 % af Midttrafiks kunder.

I Danmark har der de seneste 10 år været en tendens til, at unge mennesker fravælger at pendle med bus og tog til deres ungdomsuddannelser til fordel for at køre med bil.

Børn og unge er fremtidens kunder. Det er vigtigt, at de får et kendskab til den kollektive trafik, så de også i fremtiden vælger bus, tog eller letbane som transportform.

Flere trafikselskaber har undersøgt unge menneskers transportbehov og vaner for at finde ud af, hvordan de skabe et mere attraktivt tilbud.

Vigtige findings:

- Det er ikke cool at rejse med kollektiv trafik. Især bussen har et dårligt image hos de unge. Metroen bliver fremhævet som et transportmiddel, der appellerer til unge. (14)
- Kollektiv trafik bliver opfattet som en dyr transportform. Det skyldes blandt andet, at unge ikke medregner andre udgifter til bil end brændstof, når de sammenligner priser. (15)
- Længere rejsetid end med bil, som er mere fleksibel og giver en følelse af frihed. (16)
- Ventetiden er et problem – alt over 15-20 minutters ventetid på bussen er spild af tid. (16)
- Kollektiv trafik er et voksent miljø og på voksnes præmisser. De unge vil gerne sidde sammen med deres kammerater. Det er vigtigt, at de føler sig velkomne. (16)
- Unge vil gerne bruge offentlig transport, men føler sig til en vis grad usikre og vil gerne have råd og hjælp – ikke bare links til hjemmesider. (14)

- Det er dyrt at købe et Ungdomskort, fordi man skal forudbetale og binde sig for minimum 30 dage. (16)
- Nogle unge er klimabevidste forbrugere og ønsker, at samfundet investerer mere i kollektiv trafik, fx flere afgang på lokalruter. (17)
- De unge er bange for at komme for sent til uddannelse og få fravær, når de rejser med kollektiv trafik. (16)

5 Hvad har Midttrafik indflydelse på?

Midttrafik planlægger og administrerer den kollektive trafik i region Midtjylland inden for de økonomiske rammer, som kommuner og region tildeler kollektiv trafik.

I forhold til samfundsmæssige tendenser og kundernes ønsker har Midttrafik ikke mandat eller råderum til at løse de udfordringer, som kollektiv trafik møder i kampen om kunderne med bilen. Strategiplan 2021-2024 peger på særlige fokusområder inden for emner, som Midttrafik har indflydelse på.

5.1 Markedsføring og branding af kollektiv trafik

Midttrafik skal helt op på den store klinge for at forbedre den kollektive trafiks image i region Midtjylland. Kampagner skal fortælle den gode historie om kollektiv trafik med stor eksponering i medier, der rammer bredt. Der er to spor: Reelle fordele ved kollektiv trafik som fx brug din rejsetid, spar penge, slip for stress i lange bilkøer, nem parkering etc. og holdningskampagner, der omhandler klima, samfundsnytte/ansvar og trængselsproblemer med udgangspunkt i den enkeltes borgers bidrag, fx ved CO₂-besparelse. Bilbranchen er mester i at fortælle om fordelene ved bilen. Det skal vi også være.

Imagekampagner skal køre i særlige unge-spor og lægge vægt på de ting, der er vigtige for de unge – særligt uddannelsessøgende.

Derudover skal der køres taktiske produktkampagner for at udbrede kendskabet til billettyper, Midttrafik live, Letbanen, cykelmedtagning, elbusser m.m. overfor alle målgrupper: pendlere, unge, lejlighedsvis kunder og potentielle kunder.

Unge skal hjælpes i gang med den kollektive trafik. Dagsbilletter og andre gode tilbud skal lokke nye kunder ind i den kollektive trafik, så de rejser med os bare engang i mellem. Vi skal arbejde for, at bussen bliver top-of-mind, når bilen er på værksted, sociale aktiviteter, familieturen, byturen og andre oplagte lejligheder, hvor bilen ikke nødvendigvis er den bedste transportform.

De taktiske produktkampagner skal informere potentielle kunder om, at vi allerede har nogle af de ting, de efterspørger: billigere billetter uden for myldretiden (rejsekort og pensionistkort), fleksible billetter (PendlerKlip og rejsekort), cykelmedtagning m.m.

Midttrafik skal give kunderne en fornemmelse af tryghed ved at benytte en 'show-it-dont-tell-it' strategi med hyppig rengøring, udluftning og adfærd igennem nudging.

Midttrafiks markedsføringsindsats er dog betinget af, at der ikke opstår en ny omgang covid-19 i efteråret. Dette kan medføre begrænsninger på markedsføring, mens der fortsat kan arbejdes videre med øvrige tiltag, som fx busindretning.

5.2 God basiskvalitet på grundproduktet

Markedsføring og branding kan ikke stå alene, men skal være understøttet af et godt grundprodukt.

Midttrafik skal derfor fortsætte med initiativer, der fastholder og forbedrer kvaliteten i og omkring den kollektive trafik i Midtjylland helt ud i sidste led, hvor chaufføren møder kunden.

Rettidighed er en vigtig forudsætning for kundernes tilfredshed og for at nedbryde ikke-kunders fordomme om, at den kollektive trafik aldrig kommer til tiden. Midttrafik overvåger systematisk rettidigheden og kommer med anbefalinger til kommuner og regioner om, hvad de kan gøre for at sikre bus til tiden. Især i byerne er bussernes rettidighed udfordret af trængsel fra de mange biler på vejene.

Midttrafik planlægger den kollektive trafik, så kunderne får mest muligt kollektiv trafik for pengene. Målet er robuste køreplaner, der sikrer færre forsinkelser og så kort rejsetid som muligt. Det er dog kommuner og region, der bestemmer serviceniveauet i forhold til antal afgang på en rute.

Kunderne skal modtage god service, når de kontakter Midttrafik via de sociale medier, telefonen eller ved personligt fremmøde på Midttrafik Kundecenter. Selvom det er kontakten på de sociale medier, der vinder frem, ønsker Midttrafik at møde kunderne i øjenhøjde med et mobilt kundecenter.

5.3 Tryghedsskabende tiltag

Midttrafik skal gennem kontrakter med busselskaberne sikre ekstra rengøring og udluftning, så kunderne oplever rene busser og godt indeklima, og dermed bliver trygge i forhold til smitte.

På Midttrafik live har kunderne mulighed for at se, hvor mange der er med bussen, inden den kommer til stoppestedet. Det giver kunderne mulighed for at vælge en anden afgang, hvis de er utrygge i en fyldt bus. Passagerpulsens undersøgelse fra oktober 2021 viser dog, at kunderne sjældent vælger en ændring af rejsevej, hvis det samtidig betyder en forlængelse af rejsetiden. (2)

Som udgangspunkt er der mest plads i bus, tog og letbane uden for myldretiden. Midttrafik kan via markedsføring af billettyper, der er billigere uden for myldretiden, forsøge at ændre kundernes rejseadfærd. Både pensionistkort og rejsekort er gode billetterformer for de ældre, der oftest er mest utrygge og har mulighed for at rejse uden for myldretiden.

I forhold til tryghed i forhold til overfald eller lignende har Midttrafik overvågning i alle busser og kan indsætte ekstra kontrollører, hvis der er behov for det, ligesom der samarbejdes med relevante myndigheder.

Midttrafik har ikke mandat til at nedsætte kapaciteten i bus, tog og letbane eller ændre på busindretningen, så der bliver mere afstand mellem kunderne.

5.4 Billetter og priser

Midttrafiks indflydelse på priser og billetter er begrænset på grund af Takst Vest-samarbejdet med trafikselskaber og togoperatører, hvor rejsekort, Ungdomskort og pendlerkort er fælles produkter, ligesom rabatsatserne på børn og pensionister er politisk besluttet.

Midttrafik har egen billetapp, hvor enkeltbilletter og klippekortet er prissat af Takst Vest-samarbejdet, mens der er mere frie rammer med de kommercielle produkter, hvor det er Midttrafiks bestyrelse, der fastsætter taksterne. Det er fx dagsbilletter, kombinationsbilletter, cykelbilletter, pensionistkort m.m. I den forbindelse har Midttrafik lanceret PendlerKlip som et godt alternativ til de kunder, der både arbejder ude og hjemme.

Kunderne efterspørger fleksible billetterprodukter. Her kan Midttrafik tilbyde PendlerKlip og rejsekort.

DSB har lanceret Pendler20 som et fælles produkt for alle trafikselskaber og togoperatører. Undersøgelser viser, at kunderne efterspørger fleksible produkter, men salget af Pendler20, som er markedsført massivt viser det modsatte. Nogle kunder begrundes det med, at 20 rejsedage er for lidt på 2 måneder, fordi de har svært ved at forudsige, hvor meget de skal rejse.

PendlerKlip er Midttrafiks klippekort til de kunder, der arbejder skiftevis hjemme og ude. Salget er indtil nu begrænset, men produktet er ikke blevet markedsført under pandemien. PendlerKlip kan kun bruges til Midttrafiks busser, Letbanen og Midtjyske Jernbaner. Der er ikke tidsbegrænsning

på klippene, som der er ved Pendler20, og klippene er billigere, fordi de ikke er gyldige til DSB og Arriva tog.

5.5 Cykelmedtagning

Midttrafik kan i dag tilbyde cykelmedtagning i alle bybusser uden for Aarhus, i Letbanen, i Midtjyske Jernbaner og i regionalbusser uden lavguld mod betaling og uden for myldretiden. Derudover er der planlagt et pilotforsøg med gratis cykelmedtagning i rute 100 i hele driftsdøgnet. Forsøget skal gøre Midttrafik klogere på behov og efterspørgsel i Aarhus med henblik på at indføre cykelmedtagning i Aarhus bybusser (Midttrafiks undersøgelse viser, at interessen er højest hos unge i Aarhus). Med den nuværende indretning kan Midttrafiks lavguldsvbusser ikke medtage cykler, da flexarealet er for lille. I forsøget på rute 100 bliver flexarealet bygget om, så der bliver plads til cykler. Midttrafik får derfor indsigt i, om der i fremtidige kontrakter skal tages højde for cykelmedtagning i bussernes indretning. Det er i sidste ende ejerne, der beslutter og finansierer den fremtidige busindretning.

5.6 Busindretning

I forbindelse med indkøb af nye regionale elbusser, bliver der monteret bagagenet og arbejdsborde i busserne. Den nye busindretning sker på baggrund af den store unge-undersøgelse, som Midttrafik har gennemført sammen med regionen og otte midt-vestjyske kommuner. Midttrafik skal arbejde aktivt med busindretning, så rejsen bliver mere komfortabel. Der kan eventuelt arbejdes med forskellige serviceniveauer. Midttrafik skal vurdere, hvor det giver størst effekt med cykelindretning, borde, bedre plads mellem sæderne osv.

Midttrafik ønsker også fremadrettet rådgive kommuner og region om, hvordan ny busindretning kan tiltrække kunder, og starter i løbet af foråret et projekt op, der skal undersøge efterspørgsel og muligheder for den fremtidige busindretning. I sidste ende er det dog ejernes beslutning, da nye former for busindretning kan medføre dyrere kontrakter.

5.7 Stoppesteder og Park and ride

Midttrafik kan rådgive kommuner og region i, hvordan de kan etablere gode stoppestedforhold, knudepunkter og park and ride anlæg. Midttrafik har en stoppestedspulje, hvor kommuner og region kan søge om 50 % finansiering til forbedring af stoppesteder, fordi Midttrafik ønsker at give ejerne incitament til forbedringer, der gavner den kollektiv trafik. Midttrafik ønsker mere indflydelse på stoppestedernes indretning, men det er i sidste ende ejernes beslutning.

5.8 Bedre Flextrafik

Midttrafik arbejder på at harmonisere Flextrafik, så kunderne får et produkt, der er kundevenligt i bestilling, betaling og en god kørselsoplevelse. Et velfungerende Flextrafik-produkt kan sikre fleksibel kollektiv trafik på landet og de tyndt befolkede områder. Blandt andet for de unge, der kan have svært ved at komme til fritidsaktiviteter i det nuværende tilbud. Flextrafik kan også være et supplement til den øvrige kollektive trafik, hvis der er langt til et stoppested eller en station.

6 Hvor ser Midttrafik et potentiale?

Strategiplanen 2021-2024 indeholder en række strategiske indsatsområder, som Midttrafik skal omsætte til konkrete indsatsområder i en virksomhedsplan og 4 strategiske mål: Flere tilfredse kunder, dygtige leverandører, tilfredse bestillere og en kompetent og effektiv organisation.

- Grøn omstilling
- Fremkommelighed
- Bedre stoppesteder
- Bedre flextrafik
- Digitalisering
- Ny normal

De strategiske indsatsområder dækker på tværs af de fleste af kundernes ønsker. Midttrafik har nedbrudt ønsker og strategi til en række indsatser, der potentielt kan gøre den kollektive trafik mere attraktiv på både kort og lang sigt.

6.1 Samarbejde med virksomheder

I takt med den stigende trængsel på vejene og et større pres for grønne løsninger, er der potentielt en mulighed for, at større virksomheder begynder at interessere sig for, hvordan deres medarbejdere transporterer sig på arbejde. Helt konkret har Midttrafik modtaget henvendelser fra Arla Foods, AUH og Kamstrup/Skanderborg Kommune.

Midttrafik ser en mulighed i et samarbejde, hvor vi tilbyder en god kollektiv forbindelse, målrettet information, særlig service og gode billetmuligheder. Eventuelt også forsøgsordninger med busindretning, der giver bedre muligheder for at arbejde, medbringe cykler eller andre behov. Virksomheden skal modsat give medarbejderne incitament til at bruge den kollektive trafik. Fx ved at lade rejsetid være arbejdstid, belønne nedsat CO₂-udledning, bedre adgangsveje til stoppesteder, investere i en Rejseplan infoskærm m.m.

Samarbejdet kan resultere i god PR for både Midttrafik og den gældende virksomhed.

6.2 Tiltag til de unge

Som tidligere skrevet er det kritisk, at de unge fravælger kollektiv trafik til fordel for bilen. Midttrafik har derfor nedsat en særlig Unge-projektgruppe, der på tværs af afdelinger skal arbejde på tiltag, der kan gøre den kollektiv trafik mere attraktiv for de unge og ændre den uheldige udvikling, hvor unge fravælger kollektiv trafik.

Midttrafik ser blandt andet et potentiale i at påvirke både unge og forældre til at bruge den kollektive trafik på et tidligere stadie end i dag. Børn og unge bliver kørt i bil størstedelen af tiden og har ingen kendskab til den kollektive trafik hjemmefra. Ved at samarbejde med folkeskolerne kunne Midttrafik lære børn og unge om kollektiv trafik ved hjælp af undervisningsmaterialer til både de mindre klasser og udskoling. Der kunne være en Bussens dag, hvor en chauffør kommer ud og viser, hvordan man skal sidde i en bus. Og materialer til uddeling på forældremøder, der opfordrer til at tage en tur med bus, tog eller letbane sammen med deres børn.

Allerede i dag bliver der samarbejdet med uddannelsesinstitutioner vedr. ringetider m.m. Samarbejdet kunne udvides med udvalgte uddannelsesinstitutioner på samme vilkår, som med virksomhederne. Midttrafik indsætter en bedre kollektiv trafik, fx uden skift, med arbejdsborde, en mere ungdommelig indretning m.m. Uddannelsesinstitutionen giver incitament til eleverne til at bruge kollektiv trafik ved fx ikke at give fravær, hvis man kommer med bus, indskrænke parkeringspladser, gratis kaffe og andre fordele.

Unge-projektgruppen vil også kigge på, hvad Midttrafik kan gøre i forhold til rabatter og fordele for unge i Midttrafiks område. Trafikselskaberne samarbejder om at gentænke rabat til unge kunder på forskellige parametre. Der er især behov for at forbedre Ungdomskortet, som møder kritik fra de unge vedr. bestillingsflow og fleksibilitet.

6.3 Adfærdsændrende tiltag

Transportvaner er påvirket af mange faktorer. Blandt andet alder, familie, livssituation, økonomi, erfaringer og holdninger til transport. Mange kører mest på autopilot og er mest modtagelige for at ændre transportvaner i forbindelse med store forandringer i livet. Det kan være flytning, nyt arbejde, studiestart, kørekort, hjemmearbejde m.m.

Ifølge Marianne Weinrich fra Rambøll, der har arbejdet med bedre mobilitet i mange år, kan man påvirke ændringen af transportvaner ved at ændre den fysiske infrastruktur, fx gøre det lettere, billigere at bruge kollektiv trafik og sværere at bruge biler. Midttrafik kan gennem kampagner og information bidrage til ændrede normer og kunders virkelighedsopfattelse. Det er vigtigt, at Midttrafik hjælper og støtter folk med at gøre det nemmere at bryde vaner, når de er mest modtagelige for det.

Den bedste måde at ændre folks transportvaner, er at få dem til at bruge kollektiv trafik. Hun anbefaler derfor, at Midttrafik iværksætter adfærdsændrende tiltag som fx forsøg med gratis bus i en periode, forsøge med kombination af cykel og bus i en periode eller direkte linjer for unge til uddannelse i en periode.

Andre metoder til at få nye kunder til at bruge den kollektive trafik kan være kraftig markedsføring af gode billettilbud, som fx billige dagsbilletter, tag en ven med gratis, hvis du har Ungdomskort eller særkørsler til arrangementer som fx Northside, Smukfest og lignende.

6.4 Stoppesteder, park and ride og knudepunkter

Passagerpulsens seneste undersøgelse af "Danskerne og kollektiv transport 2021" peger på, at udvikling i form af mere tryghed, bedre parkeringsmuligheder og bedre tilgængelighed kan medvirke til, at nogle passagerer vil benytte kollektiv transport mere.

Midttrafik ønsker at tilbyde kunderne en god modtagelse i form af faciliteter, der skaber tryghed, tilgængelighed, komfort og bekvemmelighed. Moderne stoppesteder er samtidig et positivt udstillingsvindue for den kollektive trafik i forhold til nye kunder.

Stoppestederne skal tilbyde faciliteter, der gør det let for kunderne at bruge kollektiv trafik i kombination med andre transportformer som cykel, bil, løbehjul etc. Det gælder både almindelige stoppesteder, stationer og knudepunkter. Midttrafik har både en stoppestedsmanual og en stoppestedspulje, der kan bidrage med input til kommunerne ved forbedringer, ny infrastruktur, byfornyelsesprojekter eller eksisterende knudepunkter.

6.5 Bedre mobilitet

Trafikplan for Midttrafik 2023-2026 bliver et af de vigtigste værktøjer til at udstikke retningen for udviklingen af den kollektive trafik. Med udgangspunkt i kundernes virkelighed skal planen anvise, hvordan den samlede kollektive trafik skal styrkes og sammentænkes i de kommende år. Målet er et styrket mobilitetsbillede, der skal gøre det lettere for borgerne i Region Midtjylland at komme omkring.

Planen skal udstikke retningen for udvikling af et hovednet og bidrage til et optimalt sammenspil af hovedlinjer, bybus, lokalruter, flextrafik og bredere mobilitetsløsninger, der bliver understøttet af den fysiske infrastruktur på veje og stoppesteder.

6.6 Busprioritering

Kollektiv trafik bliver mere attraktivt, hvis der sker forbedringer af grundproduktet, så kunderne oplever, at de kommer hurtigere frem. Det kan ske ved at lade bussen komme foran bilen i trafikken, fx gennem signalprioritering, busbaner, fremrykning af stoppesteder eller ved at investere i BRT eller letbane på strækninger, hvor biltrafikken er tæt.

6.7 First and last mile

Kunderne opfatter det som en barriere, hvis der er langt til stoppestedet eller besværlig adgang. Der er lanceret flere kommercielle løsninger til at løse denne problematik på markedet, fx elløbehjul og elcykler, som typisk er placeret ved stationer i større byer. Kommuner, store virksomheder eller

en industripark har også mulighed for at indgå aftaler med udbydere. Midttrafik kan have en aktiv rolle og i samarbejde med fx en kommune udvikle et koncept, der kan udbredes til andre kommuner.

6.8 Mere hjemmearbejde

I takt med højere priser på brændstof og øget hjemmearbejde er der sandsynlighed for, at nogle familier begynder at kigge på bilrådigheden derhjemme. Det er dyrt at have en bil stående i garagen, hvis man kun bruger den 2-3 dage om ugen. Her er kollektiv trafik et godt alternativ. Midttrafik skal dog nok skubbe til den beslutning ved at kommunikere om kollektiv trafiks fordele og fleksible billetter.

6.9 Onboarding af lejlighedsvisende rejsende

Skal Midttrafik have flere og nye lejlighedsvisende kunder, skal vi gøre det lettere for dem at bruge den kollektive trafik med god information og lettere adgang til kollektiv trafik. Med Midttrafiks nye mobile kundecenter er det muligt pro-aktivt at opsøge og komme i kontakt med nye kunder. Blandt andet unge på ungdomsuddannelser. En anden mulighed kunne være events med busguider på større stationer fx ved studiestart, juleshopping, natbusser, koncerter og andre begivenheder, hvor nye kunder skal bruge kollektiv trafik første gang. Midttrafik har i dag to app's, som kunderne er glade for – Midttrafik app og Midttrafik live. Ved hjælp af nye funktioner kunne vi gøre det mere trygt for nye og lejlighedsvisende kunder, fx hvis Midttrafik live kunne meddele, hvornår kunden skulle stå af bussen.

6.10 Større incitament til ejerne

Midttrafik ønsker en bedre vidensdeling af gode mobilitetsprojekter mellem ejerne. I dag er der Fagligt Forum og Midttrafiks nyhedsbrev. Midttrafik arbejder på en mobilitetshåndbog med best practice eksempler, der sammen med ejernes mobilitetsprojekter kan deles på en fælles vidensportal på midttrafik.dk. Vidensportalen skal inspirere andre ejere og give incitament til at investere i kollektiv trafik, ligesom der kan laves webinarer om udvalgte mobilitetsprojekter.

7 Hvad skal ejerne bidrage med og hvad kræver politisk handling?

Passagerpuls anbefaler: "at der findes økonomiske løsninger, der gør det muligt at opretholde drift og service på uforandret niveau, indtil pandemi-frygten er aftaget i væsentlig grad og der er potentiale for, at kunderne er vundet fuldt tilbage. En situation, hvor trafiksselskaberne bliver tvunget til at skære ned på ruter og afgang i 2022 og nærmeste år på grund af usikkerhed om indtægtsgrundlaget, vil være begyndelsen på en skadelig og negativ spiral for den kollektive transport og klimaet". (2)

Det er derfor vigtigt, at kommuner og region sikrer et godt serviceniveau, så kunderne møder et attraktivt udbud af kollektiv trafik.

7.1 Investering i kollektiv trafik

Midttrafik kan ikke alene vinde kunderne tilbage til den kollektive trafik. Kundernes ønsker til den kollektive trafik kræver, at den kollektive trafik bliver prioriteret i ejernes budgetter og i planlægning af byrum og infrastruktur. Derudover skal kollektiv trafik på den politiske agenda. Der er mange gevinster ved, at flere borgere bruger den kollektive trafik. Det er bedre for trængslen på vejene, bedre for klimaet og bedre for fremtiden, hvis unge foretrækker kollektiv trafik frem for bilen. Der skal investeres i den kollektive trafik, og i en årrække vil det være nødvendigt at acceptere en lavere finansieringsgrad.

7.2 Samarbejde med Midttrafik

Ejerne skal samarbejde med Midttrafik om bedre stoppesteder, park and ride, knudepunkter, fremkommelighed og markedsføring af den kollektive trafik. Midttrafik har gode værktøjer til at indgå i dialog og data til at understøtte argumenter i en eventuel ansøgning/indstilling til by- og regionalråd.

Kommuner og region kan bidrage med at give borgerne større incitament til at bruge kollektiv trafik til kulturinstitutioner, borgerservices, biblioteker, sygehuse etc. ved at informere om muligheder om kollektiv trafik fremfor parkeringsinfo ved indkaldelser, på hjemmesider, i foldere, annoncering m.m.

7.3 Tidlig inddragelse af Midttrafik

Midttrafik ønsker at blive inddraget allerede i planprocessen af større anlægsarbejder. Her kan vi blandt andet bidrage med data om fortætning, input til nye stoppesteder og gode stiforbindelser/adgangsforhold til kollektiv trafik. En ændring af byplanlægning og infrastruktur, der tilgodeser kollektiv trafik fremfor biltrafikken kan bidrage til, at flere kunder vælger kollektiv trafik. Det kan fx gøres ved at lade bussen stoppe ved hovedindgangen og dermed nudge borgerne til at tage det rigtige valg i forhold til trængsel og klima.

7.4 Puljemidler

Kommuner og region bør i højere grad ansøge om puljemidler til projekter, der gør den kollektive trafik mere attraktiv. Ejerne skal selv drive ansøgning og projekter, men Midttrafik ønsker at bidrage ved pro-aktivt at foreslå puljemidler, idégenerering, rådgivning om løsninger og deltagelse i projektgrupper.

Gode eksempler er Region Midtjyllands deltagelse i et nordisk Interreg-samarbejde om fremtidens mobilitet og Viborg Kommune, der har fået støtte fra Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsen til forbedring af cykelparkering ved banegård og rutebilstation.

8 Referenceliste

- (1) UITP (2020). *Public transport is covid-safe*. Hentet fra <https://cms.uitp.org/wp/wp-content/uploads/2020/10/Policy-Brief-PTisCOVID-Safe.pdf>
- (2) Passagerpuls: Kommer passagererne tilbage efter covid-19 (oktober 2021)
[file:///C:/Users/brc/Downloads/pp_rapport_kommer_passagererne_tilbage_efter_covid_19_final%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/brc/Downloads/pp_rapport_kommer_passagererne_tilbage_efter_covid_19_final%20(2).pdf)
- (3) Midttrafik (Silverbullet) Kollektiv trafik under og efter covid-19 (juni 2021)
- (4) Artikel i Stiften <https://stiften.dk/artikel/professor-farvel-til-restriktioner-giver-gro-bund-for-konflikter>
- (5) Wilke: Tilbage fra corona – Normal eller new normal (februar 2022)
- (6) Vejdirektoratet: <https://www.vejdirektoratet.dk/side/trafikkens-udvikling-i-tal>
- (7) Danmarks Statistik: <https://www.dst.dk/da/Statistik/emner/transport/transportmidler>
- (8) Rambøll: Workshop om styrket kollektiv trafik efter covid-19 (februar 2022)
- (9) Dansk Industri: <https://www.danskindustri.dk/arkiv/analyser/2021/11/den-nye-normal-100000-flere-arbejder-hjemme/>
- (10) Danmarks Statistik: <https://www.dst.dk/da/Statistik/nyheder-analyser-publ/nyt/NytHtml?cid=33324>
- (11) Almlöf, E., Rubensson, I., Cebecauer, M. og Jenelius, E. (2021). Who Continued Traveling by Public Transport During COVID-19? Socioeconomic Factors Explaining Travel Behaviour in Stockholm 2020 Based on Smart Card Data. Hentet fra <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.3689091>
- (12) Midttrafik/Rambøll: Undersøgelse af borgernes transportvaner og -behov (november 2021)
- (13) Dansk Industri: Dansker forventer at bruge den kollektive trafik mindre end før coronakrisen (september 2020)
- (14) DOT: Fastholdelse af de unge (august 2021)
- (15) FynBus: Ungeundersøgelse
- (16) Midttrafik (Jysk Analyse): Undersøgelse af unges transportvalg (februar 2021)
- (17) Unge Klimarådet: [https://kefm.dk/Media/637610746885753968/anbefalinger%20til%20adf%C3%A6rd%20\(web-tilg%C3%A6ngelig\).pdf](https://kefm.dk/Media/637610746885753968/anbefalinger%20til%20adf%C3%A6rd%20(web-tilg%C3%A6ngelig).pdf)
- (18) Energistyrelsen: https://ens.dk/sites/ens.dk/files/Basisfremskrivning/4a_kf21_sek-tornotat_-_transport.pdf

Hvordan tiltrækker vi kunder til den kollektive trafik? (one pager)

Baggrund:

Covid-19 har ikke længere status som samfundskritisk sygdom, men den kollektive trafik står tilbage med passagernedgang og manglende indtægtsgrundlag. Paradoksalt nok kalder klimaproblematikken og den stigende trængsel i byerne på en god kollektiv trafik og færre biler på vejene.

Under pandemien har kunderne ændret både transport- og arbejdsvaner:

- Flere kører bil (biltrafikken og bilbestanden er steget)
- Flere kører cykel (cykeltrafikken er steget)
- Hjemmearbejde medfører færre rejsedage med kollektiv trafik (og bilrådighed for unge)
- Nogle er fortsat utrygge (bruger fx stadig mundbind)

Ejerne og politikere skal investere i og prioritere kollektiv trafik:

- Midttrafik kan ikke alene vinde kunderne tilbage til den kollektive trafik
- Kollektiv trafik er nyttig for samfundet
- Ejerne skal sikre et godt serviceniveau og prioritere kollektiv trafik i budgetterne
- Kollektiv trafik skal prioriteres i planlægning af byrum og infrastruktur
- Ejerne skal give borgerne større incitament til at bruge kollektiv trafik
- Ejerne skal samarbejde med Midttrafik om bedre stoppesteder, park and ride, knudepunkter, fremkommelighed og markedsføring af den kollektive trafik
- Kommuner og region bør i højere grad ansøge om puljemidler

Midttrafiks potentielle indsatsområder:

Helt overordnet skal Midttrafik have stort fokus på de lejlighedsvis kunder og den unge målgruppe. Bus, tog og letbane skal være top-of-mind i situationer, hvor bilen ikke nødvendigvis er den bedste transportform.

Midttrafik arbejder allerede i dag målrettet på at gøre den kollektive trafik mere attraktiv i form af et godt grundprodukt, digitale løsninger, bedre mobilitet, billige og fleksible billetter, grøn omstilling, mulighed for cykelmedtagning, bedre busindretning, harmonisering af Flextrafik, tryghedsskabende tiltag og opgradering af stoppestedforholdene i hele Midttrafiks område. Midttrafik ser et potentiale i at supplere ovenstående ved at gå nye veje for at tiltrække kunder til den kollektive trafik:

- Unge-projektgruppe skal arbejde med unge-tiltag (markedsføring, billetter/rabatter, busindretning, direkte ruter)
- Tidligere indsats mod unge og forældre, så de unge lærer kollektiv trafik at kende og forældrene er trygge ved det.
- Adfærdsændrende tiltag (få potentielle kunder til at prøve kollektiv trafik)
- Onboarding af lejlighedsvis kunder (gøre det let og trygt at bruge kollektiv trafik)
- Mere hjemmearbejde som et kundepotentiale (bil nummer to bliver overflødig)
- Samarbejde med erhvervsvirksomheder
- Fremtidens mobilitet (fysiske tiltag, der gør det lettere for kunden at bruge kollektiv trafik)

Note: Midttrafiks markedsføringsindsats er dog betinget af, at der ikke opstår en ny omgang covid-19 i efteråret.

Bilag 1: Økonomiske konsekvenser ved indeksudvikling.

Beløb i mio. kr.

Bestiller	Indekseffekt	Indekspulje i budget	Udækket indekseffekt	Tillægsbevilling (100%)
Favrskov	1,4	0,2	1,1	1,1
Hedensted	0,6	-	0,6	0,6
Herning	3,1	0,9	2,2	2,2
Holstebro	0,7	0,2	0,5	0,5
Horsens	3,3	0,8	2,5	2,5
Ikast-Brande	0,8	-	0,8	0,8
Lemvig	0,5	-	0,5	0,5
Norddjurs	1,5	-	1,5	1,5
Odder	0,6	0,2	0,4	0,4
Randers	10,7	-	10,7	10,7
Ringkøbing-Skjern	2,8	0,3	2,5	2,5
Silkeborg	7,1	-	7,1	7,1
Skanderborg	1,9	0,4	1,5	1,5
Skive	1,5	-	1,5	1,5
Struer	0,3	0,1	0,2	0,2
Syddjurs	1,3	0,3	1,1	1,1
Viborg	2,8	0,7	2,1	2,1
Aarhus	24,0	6,3	17,7	17,7
Region Midtjylland	33,4	-	33,4	33,4
Midttrafiks ejerkreds i alt	98,2	10,4	87,8	87,8
Fynbus	1,9	-	1,9	
NT	0,7	-	0,7	
Samsø	0,0	-	0,0	
Sydtrafik	11,8	-	11,8	
I alt	112,6	10,4	102,2	

Bestillerfordelt indeksteffekt opdelt på kørselstype

Bestiller	Indekseffekt								Indekspulje i budget	Udækket indeksteffekt
	Bus	Flexbus	Kommunalkørsel	Handicapkørsel	Flextur	Flextur Ung	Plustur	Indekseffekt i alt		
Favrskov	812.000	5.000	387.000	72.000	61.000	10.000	4.000	1.351.000	224.000	1.127.000
Hedensted	364.000	19.000	-	93.000	99.000	-	-	575.000	-	575.000
Herning	3.018.000	1.000	-	126.000	-	-	-	3.145.000	918.000	2.227.000
Holstebro	550.000	11.000	47.000	84.000	16.000	-	-	708.000	200.000	508.000
Horsens	2.984.000	26.000	104.000	158.000	44.000	-	-	3.316.000	823.000	2.493.000
Ikast-Brande	722.000	-	-	60.000	18.000	-	-	800.000	-	800.000
Lemvig	417.000	-	7.000	33.000	39.000	-	3.000	499.000	-	499.000
Norddjurs	1.178.000	35.000	133.000	45.000	83.000	11.000	7.000	1.492.000	-	1.492.000
Odder	531.000	25.000	-	50.000	10.000	-	-	616.000	170.000	446.000
Randers	10.326.000	51.000	88.000	196.000	37.000	-	-	10.698.000	-	10.698.000
Ringkøbing-Skjern	2.556.000	2.000	-	94.000	113.000	-	-	2.765.000	262.000	2.503.000
Silkeborg	6.768.000	16.000	93.000	156.000	59.000	-	3.000	7.095.000	-	7.095.000
Skanderborg	1.602.000	55.000	1.000	82.000	109.000	4.000	7.000	1.860.000	382.000	1.478.000
Skive	928.000	10.000	432.000	85.000	8.000	-	-	1.463.000	-	1.463.000
Struer	254.000	-	-	40.000	12.000	-	-	306.000	70.000	236.000
Syddjurs	1.073.000	13.000	90.000	53.000	113.000	4.000	-	1.346.000	296.000	1.050.000
Viborg	2.540.000	22.000	2.000	170.000	21.000	-	-	2.755.000	701.000	2.054.000
Aarhus	22.924.000	10.000	185.000	842.000	48.000	-	-	24.009.000	6.324.000	17.685.000
Region Midtjylland	26.992.000	17.000	6.387.000	-	-	-	-	33.396.000	-	33.396.000
Midttrafiks ejerkreds i alt	86.539.000	318.000	7.956.000	2.439.000	890.000	29.000	24.000	98.195.000	10.370.000	87.825.000
Samsø	-	-	1.000	1.000	-	-	-	2.000	-	2.000
Fynbus	-	-	1.850.000	-	-	-	-	1.850.000	-	1.850.000
NT	735.000	-	7.000	-	-	-	-	742.000	-	742.000
Sydtrafik	694.000	-	11.125.000	-	-	-	-	11.819.000	-	11.819.000
I alt	87.968.000	318.000	20.939.000	2.440.000	890.000	29.000	24.000	112.608.000	10.370.000	102.238.000

Søren Nymarks Vej :
8270 Højbjerg

Telefon 87 40 82 01
Telefax 87 40 82 01

www.midttrafik.dk

Dato
17. marts 2022

Journalnummer
[journalnr]

Kontaktperson
Lone Litvak

Mail
lli@midttrafik.dk

Covid-19 har haft stor betydning for passagerindtægterne i Midttrafik, siden udbruddet i marts 2020.

Indtil videre er tabet blevet dækket af statskompensation, som foreløbig gælder til og med regnskabsåret 2022.

I årets første to måneder, har indtjeningen været reduceret med gennemsnitligt 30 %, hvor den i 2020 og 2021, gennemsnitligt var reduceret med henholdsvis 37 % og 34 % ift. seneste normalår (2019). Midttrafik forventer ikke, at indtægterne resten af 2022 kommer op på 100%, men forventer kun at de kommer op på 87 % af normalniveauet ved udgangen af 2022.

Samlet set forventer Midttrafik, at den samlede regning for Covid-19, lander på 141 mio. kr. i 2022, herunder mindre indtægter fra billetter for 122,7 mio. kr. som Midttrafik forventes at modtage statslig kompensation for.

År	Covid-19 regning
2020	225 mio. kr.
2021	285 mio. kr.
2022	*141 mio. kr.

* Tallet er baseret på, at selskabernes vægtede indeks for indtægtsudvikling for hele 2022 lander på 87 for bus og 89 for bane.

I 2023 og 2024 forventer Midttrafik at passagerindtægterne stiger til henholdsvis 93,5 % og 97,5 % af normalniveauet, men forventningen er meget usikker.

Der er endnu ikke indgået en aftale om eventuel kompensation for efter 2022.

Hvis Midttrafik ikke bliver kompenseret herfor, og indtægtstabene skal findes via serviceforringelser, skal der som udgangspunkt findes besparelser i en størrelsesorden på 120 mio. kr. i 2023 og 40 mio. kr. i 2024, med en forudsætning af ca. 50 % selvfinansiering.

Ud over udfordringen med de faldende billetindtægter, forventer Midttrafik også store stigninger på indekset som anvendes til vognmandsbetalinger.

Budget 2022 er lagt med forudsætning af Trafikselskabernes indeksskøn i juni 2021, og ultimo marts forventer Midttrafik en afvigelse på 102,2 mio. kr. for Midttrafiks bestillere i forhold til budgettet og ekstra puljer som enkelte kommuner har afsat. Beregningen er foretaget med det offentliggjorte indeks for april, som er baseret på brændstofprisen i februar måned.

Afvigelsen på indekset bliver ikke dækket af staten, da det er forudsat at denne dækkes via DUT kompensation i kommunerne.

Der forudses likviditetsmæssige udfordringer primo maj 2022, dette på grund af de endnu lave indtægter, men også på grund af det stigende indeks.

For at sikre likviditeten til fortsat drift vurderer Midttrafiks administration, at der er behov for en tillægsbevilling på 102,2 mio. kr., hvoraf 87,8 mio. kr. vedrører Midttrafiks ejerkreds, og 14,4 mio. kr. vedrører øvrige samarbejdspartnere.

Midttrafik vil opkræve ejerkredsen umiddelbart efter bestyrelsens godkendelse af tillægsbevillingen.

Tillægsbevillingen afregnes i regnskabsåret 2022 og afviger fra princippet om, at regulering af regnskabsresultatet foretages to år efter regnskabsåret.

Bestiller	Indekseffekt	Indekspulje i budget	Udækket indekseffekt	Tillægsbevilling (100%)
Favrskov	1,4	0,2	1,1	1,1
Hedensted	0,6	-	0,6	0,6
Herning	3,1	0,9	2,2	2,2
Holstebro	0,7	0,2	0,5	0,5
Horsens	3,3	0,8	2,5	2,5
Ikast-Brande	0,8	-	0,8	0,8
Lemvig	0,5	-	0,5	0,5
Norddjurs	1,5	-	1,5	1,5
Odder	0,6	0,2	0,4	0,4
Randers	10,7	-	10,7	10,7
Ringkøbing-Skjern	2,8	0,3	2,5	2,5
Silkeborg	7,1	-	7,1	7,1
Skanderborg	1,9	0,4	1,5	1,5
Skive	1,5	-	1,5	1,5
Struer	0,3	0,1	0,2	0,2
Syddjurs	1,3	0,3	1,1	1,1
Viborg	2,8	0,7	2,1	2,1
Aarhus	24,0	6,3	17,7	17,7
Region Midtjylland	33,4	-	33,4	33,4
Midttrafiks ejerkreds i alt	98,2	10,4	87,8	87,8

Bestyrelsen vil på de kommende møder blive orienteret om udvikling i brændstofprisen og den tilhørende effekt på indeks til

vognmandsafregningen. Midttrafik vil på mødet september forelægge en opdateret status for likviditeten på baggrund af udviklingen i indeks.

Venlig hilsen
Middtrafik

Steen Vindum, Bestyrelsesformand

Jens Erik Sørensen, Direktør

Område	Kommune	Budget før	Tillægsbevilling	Budget efter	Årsag
Kommunal genoptræningskørsel	Randers	1.248.000	-408.000	840.000	Randers Kommune ønsker at nedskrive budgettet, da sat for højt. Ny kørselstype så budget var lavet ud fra teoretisk viden og ikke fakta.
Kommunal aflastningskørsel	Skanderborg	3000	-3000	0	Aftalen er opsagt pr. 31.12.2021

AFTALE OM KØB AF LETBANETRAFIK

rev. Februar 2022

Vedrørende køb af letbanetrafik på Aarhus Letbane

mellem

Midttrafik

CVR.nr. 29943176

og

Aarhus Letbane I/S

CVR.nr. 34704724

INDHOLDSFORTEGNELSE

1.	Parterne.....	3
2.	Formål	3
3.	Aftalens omfang	3
4.	Parternes ansvarsområder.....	3
5.	Økonomi	5
6.	Køreplanlægning.....	6
7.	Sporændringer og erstatningskørsel.....	8
8.	Kvalitetssikring	9
9.	Information og rapportering.....	11
10.	Trafikinformation	12
11.	Automatisk passagertælling	12
12.	Planlægning af udbud af letbaneoperatør-kontrakten Fejl! Bogmærke er ikke defineret.	
13.	Underskrift	13
	Bilag A – Definitionsliste	15
	Bilag B – Leverancer til AAL/Midttrafik	16
	Bilag C – Trafikinformation	17
	Bilag D – Procedure håndtering af hittegods.....	18
	Bilag E – Bonus til Operatør i Fulldriftsfasen	19
	Bilag G – Servicemål for information ved driftsforstyrrelser	20

1. Parterne

Aarhus Letbane I/S (AAL) er drifts- og infrastrukturselskab ejet af Region Midtjylland og Aarhus Kommune. AAL har til formål at stå for drift og vedligehold af Aarhus Letbane, jf. Lov om Aarhus Letbane¹.

Midttrafik er trafikelskab, jf. Bekendtgørelse om lov om trafikelskaber², og har trafikøberansvaret.

2. Formål

Denne aftale (Aftalen) mellem Midttrafik og AAL fastlægger omfanget af og rammerne for AAL's leverancer til Midttrafik vedrørende drift og vedligehold af Aarhus Letbane.

Aftalen fastlægger kvalitet, betaling og betingelser for trafikleverancen, samt definerer opgave og ansvarsplacering mellem Midttrafik og AAL.

Letbanen skal være et attraktivt kollektivt transportmiddel, som skal gøre det nemt og bekvemt for kunderne at pendle til og fra arbejde, uddannelse eller fritidsinteresser.

Letbanen skal drives sikkert, økonomisk effektivt og under hensyntagen til passagerne.

De operationelle prioriteter skal støtte ambitionen om, at letbanen skal tiltrække flere kunder til den kollektive transport, og styrke den kollektive transports image.

Letbanen skal drives, så den er sikker for passagerer, omgivende trafikanter og medarbejdere. Dernæst er fokus at få passagerne rettidigt frem til deres destination.

3. Aftalens omfang

Aftalen omfatter Midttrafiks køb af letbanetrafik af AAL.

Parterne er forpligtet til at revidere aftalen, såfremt lovændringer eller andre beslutninger medfører ændringer i opgave- og ansvarsfordelingen mellem AAL og Midttrafik.

Aftalen ophører, hvis en af parterne ved lovændring ikke længere har hjemmel til at udføre de af aftalen omfattede ydelser, eller hvis AALs ejere træffer beslutning om en anden organisering af opgaverne vedrørende letbanetrafikken.

4. Parternes ansvarsområder

Midttrafik er bestiller af letbanetrafik hos AAL på vegne af Aarhus Kommune og Region Midtjylland, der bestiller deres samlede omfang af kollektiv trafik hos Midttrafik.

AAL leverer den bestilte letbanetrafik.

Parterne er forpligtet til at indgå i et proaktivt samarbejde omkring driften af Aarhus Letbane, således at Letbanen fremstår som et attraktivt kollektivt transportmiddel for passagerne.

Nedenfor fremgår parternes ansvarsområder i hovedtræk. Nogle af forholdene er desuden uddybet nærmere i efterfølgende afsnit eller i vedlagte bilag.

¹ LOV nr. 432 af 16/05/2021 og LOV nr. 115 af 18/02/2015.

² LBK nr. 323 af 20/03/2015.

4.1 Midttrafiks ansvarsområder

Midttrafik varetager trafikselskabsopgaver for det samlede kollektive trafikudbud i Region Midtjylland (regionalkørsel, lokal- og bybuskørsel, letbane og privatbaner) efter bestilling fra kommunerne og regionen. Aarhus Letbane indgår i en helhedsplan for Midttrafiks tilbud af kollektiv trafik i Østjylland.

Midttrafik forestår trafik- og køreplanlægning for både letbane og bus.

Midttrafik forestår al kundekontakt og kundeinformation. I forbindelse med de kunde- vendte aktiviteter, er Midttrafik bl.a. ansvarlig for;

- Hjemmeside med oplysninger om letbanedrift og kundeinformation
- Drift af kundecenter og besvarelse af kundehenvendelser
- Drift og vedligehold af billetsystemer.
- Kundeinformation på perroner, inkl. drift og vedligehold af Adibus informations- standere.
- Håndtering af hittegods (se *Bilag D – Procedure håndtering af hittegods*)
- Billetkontrol.
- Markedsføring af letbanen, herunder også reklamer på og i letbanetog.
- Udførelse af erstatningskørsel (se *afsnit 7.1, 7.1.2 og 7.1.3*)
- Udvikling af kunde- vendte initiativer; herunder også dialog med pendler-, cyk- list- & handicaporganisationer
- Kundetilfredshedsmålinger (se *afsnit 8.1*)

4.2 Aarhus Letbanes opgaver

AAL er ansvarlig for drift og vedligehold af samtlige forhold omkring Aarhus Letbane og infrastrukturen samt forvaltning af infrastrukturen.

AAL har følgende leverancer på Aarhus Letbane:

- Letbanekørsel efter bestilt køreplan
- Trafikstyring af letbanetrafikken
- Vedligehold af stationsområder, ved graffiti, hærværk mm. samt vedligehold og reparation af monter på perroner.
- Udkald på letbaneperronerne og i letbanetogene ved driftsforstyrrelser. Bilag C – Trafikinformation
- Dialog med Midttrafik om muligheder for afvikling af kørsel på Aarhus Letbane.
- Sikre information til kunderne i henhold til servicemål, jf. bilag G, ved:
 - a. Større nedbrud
 - b. Større ændringer i driften
 - c. Aflysninger
- Nødvendig dokumentation af overholdelse af servicemål.
- Udarbejde driftsbudgetter inklusive tre overslagsår.
- Rapportering til Midttrafik (se *afsnit 9*)
 - a. Dette indebærer også løbende besvarelse af kunderettede spørgsmål knyttet til Aarhus Letbane
 - b. Detaljeret arbejdsplan for årsag og planlægning af længerevarende af- lysninger og sporændringer.
- Vedligehold og anlægsprojekter, herunder udførelse af anlægsarbejder bestilt af tredjepart samt infrastrukturforvaltning.
 - a. Aarhus Letbane har ansvaret for at søge at minimere forstyrrelser i drif- ten som følge af anlægsarbejde og vedligehold af banen Midttrafik kan

bede om dokumentation for, hvordan arbejdet er planlagt, så det påvirker driften og passagererne mindst muligt.

- AAL skal sikre, at letbanekøretøjernes GPS-positioner kan hentes i realtid fra et webinterface i en kvalitet og et dataformat aftalt mellem Midttrafik og AAL. GPS-positionerne anvendes til visning af letbanetogenes aktuelle placering på et kort i Midttrafiks realtids-app, Midttrafik live.

4.3 Rettigheder til reklameplads

Aarhus Kommune har reklameretten på stationer på den indre strækning, Aarhus Letbane har reklameretten på selskabets arealer ved stationer på Odderstrækningen, Bandedanmark har reklameretten på stationer på Grenaastrækningen.

Midttrafik råder over reklamepladsen i og på letbanetogene.

5. Økonomi

Det er Aarhus Letbane, der overfor selskabets bestyrelse og dets interessenter (Aarhus Kommune og Region Midtjylland) har ansvaret for en effektiv drift af Letbanen. Det af interessenterne besluttede udgiftsniveau i letbanens driftsbudget, er udgangspunktet for betalingen mellem Midttrafik og Aarhus Letbane.

Alle billetindtægter fra rejser med Aarhus Letbane tilfalder Midttrafik. Midttrafik afholder alle driftsomkostninger i den sammenhæng. Til dette hører etablering, drift og vedligehold af al billetteringsudstyr inkl. Rejsekort-udstyr.

Letbanetrafikken og letbanens driftsbudget er en del af Midttrafiks samlede trafikplanlægning og budgetproces for Aarhus Kommunes og Region Midtjyllands bestilling af kollektiv trafik. Det betyder, at der er behov for en tæt koordinering af disse processer.

5.1 Plan for årlig budgetproces

Budgettet følger kalenderåret, og Midttrafiks samlede budgetproces afsluttes endeligt i december, hvorfor alle beslutninger omkring driftsbudgettet for Aarhus Letbane skal træffes i overensstemmelse med Midttrafiks årshjul for budgetprocessen.

Driftsbudgettet for Aarhus Letbane for det følgende kalenderår fastlægges af selskabets interessenter i april måned.

Som en del af Aarhus Letbanes budgetproces aftales forudsætningerne om det forventede driftsomfang i det kommende kalenderår med Midttrafik og bestillerne.

Efter godkendelse af Midttrafiks samlede budget, tager Midttrafik initiativ til opstart af processen for udarbejdelse af konkrete køreplaner til det efterfølgende sommer-køreplanskifte, jf. afsnit 6.1.

5.2 Driftsbudget for letbanen

AAL er ansvarlig for at udarbejde et samlet driftsbudget for Letbanen inkl. finansieringsomkostninger, der danner grundlag for Midttrafiks samlede budgetforslag.

Midttrafik tilrettelægger en årlig køreplanlægningsproces, hvor ændringer og kørselsomfang i kommende køreplanperiode fastlægges.

I processen drøftes konkrete forslag til ændringsønsker fra bestillerne, Midttrafik og AAL med udgangspunkt i AAL's opdaterede driftsbudget for eksisterende og allerede besluttede ændringer af driftsomfanget. Eventuelle konsekvenser for driftsbudgettet vurderes af AAL og Midttrafik. Midttrafik aftaler herefter forudsætningerne for

kørselsomfanget i det kommende budgetår med Aarhus Kommune og Region Midtjylland, og dette indgår i Aarhus Letbanes videre budgetlægning.

Driftsbudgettet specificeres i overensstemmelse med den omkostningsstruktur, som AAL i øvrigt benytter, når AAL fremlægger prognoser og kvartalsvise regnskaber til interessenterne og til bestyrelsen i AAL.

Når Midttrafiks samlede budget og dermed bestillerens budget for kollektiv trafik er endeligt godkendt af Midttrafiks bestyrelse, orienterer Midttrafik AAL om beslutningen.

Kvartalsregnskaber og prognoser for aktuelt regnskabsår og budgetår, som forelægges og godkendes i AAL's bestyrelse, sendes efterfølgende til orientering til Midttrafik.

Skulle der vise sig at være væsentlige ændringer i det økonomiske grundlag for AALs leverance, er parterne forpligtiget til at genforhandle budgetaftalen. Bestillerne, Aarhus Kommune og Region Midtjylland, skal inddrages i sådanne forhandlinger.

Eventuelle letbane relaterede tredjepartsleverancer skal være omkostningsneutrale for Midttrafik.

5.3 Afregning

Betalingen overføres månedsvist forud til den første i måneden, med 1/12 af den til enhver tid gældende budgetaftale.

5.3.1 Ændring i afregning ved ændringer i opgaven

Både AAL og Midttrafik kan fremsætte forslag om ændringer i kørselsomfang.

AAL har krav på en ændring i betalingen, såfremt leveranceændringen medfører en ikke bagatelagtig ændring i omkostningerne. Både hvad angår tillæg og fradrag i betalingen.

5.3.2 Bod og bonus

AAL har indgået aftaler om bod og bonus med selskabets underleverandører vedrørende udgået kørsel, høj regularitet m.v. Bod/bonus ordningerne er alene tænkt som AALs styringsværktøj i forhold til underleverandørerne. AAL indarbejder forventninger hertil i budgettet, og der sker ikke yderligere afregning herfor mellem AAL og Midttrafik.

Midttrafik udbetaler bonus til AAL for høj passagertilfredshed på baggrund af gennemførte kundetilfredshedsmålinger, jf. afsnit 8.1. AAL viderefakturerer bonussen til operatøren.

6. Køreplanlægning

Midttrafik udarbejder køreplaner for Aarhus Letbane ud fra det af Aarhus Kommune og Region Midtjylland fastsatte kørselsomfang.

Midttrafik koordinerer køreplaner for letbanen med den øvrige bus- og togtrafik i Østjylland.

Køreplaner for Aarhus Letbane indebærer detaljeret fastlæggelse af kørselsomfang, køretider, frekvenser og korrespondancer med øvrig kollektiv trafik.

Midttrafik skal ved udarbejdelse af køreplaner, omløbsplaner mm. sikre, at dette sker i tæt dialog med AAL, således at alle relevante erfaringer fra driften og nødvendig viden og kendskab til forholdene på letbanen inddrages og medtages.

Aarhus Letbane afholder alle omkostninger ved eventuelle testkørsler for udmåling af køretider. AAL planlægger og sikrer, at testkørslerne bliver gennemført, og rapporterer resultaterne til Midttrafik.

AAL skal aktivt medvirke i køreplanssamarbejdet og konstruktivt bidrage med forslag og bemærkninger til Midttrafiks køreplaner på grundlag af kendskab og viden, som oparbejdes. AAL skal medvirke til at letbaneførernes erfaringer og synspunkter inddrages i køreplanarbejdet.

Midttrafik har ansvaret for:

- Køreplan med tilhørende materiale i aftalt format
- Udarbejdelse af særkøreplaner
- Køreplaner til Midttrafiks hjemmeside
- Køreplandata til Rejseplanen
- Udarbejdelse, opsætning og nedtagning af afgang- og ankomsttavler samt passagervendt information på stationer
- Udarbejdelse, opsætning og nedtagning af rutekort i letbanetog
- Udarbejdelse og levering af data for de endelige køreplaner i GTFS-format med omløbsplaner til import i AVLS-systemet leveres til AAL forud for opstart af kørsel

Midttrafiks leverancer til AAL vedrørende trafik- og køreplanlægning fremgår af *Bilag B – Leverancer til AAL*.

6.1 Køreplanrevision, proces, hyppighed og samarbejde

I letbanens fulldriftsfase revideres køreplanerne normalt kun én gang om året - normalt ved sommerkøreplansskiftet. Kørselsomfang og serviceniveau er, som det fremgår afsnit 5.1, fastsat af bestillerne forud for den konkrete køreplanlægning. Udarbejdelse af detaljeret køreplan er som følger:

Tid før køreplansændring	Beskrivelse
7 mdr. før	Midttrafik orienterer skriftligt AAL om de påtænkte køreplanændringer. Midttrafik orienterer heri også om den planlagte proces og en køreplanmøderække, hvor påtænkte ændringer af køreplanen drøftes. Senest 1 uge forud for køreplanmøder fremsender Midttrafik dagsorden med forslag til køreplan, køreplanændringer eller andre emner, der ønskes drøftet. Afhængig af omfanget og karakteren af køreplanprojekter aftales det videre samarbejde om gennemførelse af projekterne på køreplanmødet.
6 mdr. før	Foreløbig køreplan med tilhørende materiale fremsendes fra Midttrafik til AAL i aftalt format.
4 mdr. før	Endeligt udkast til revideret køreplan fremsendes fra AAL til Midttrafik i aftalt format.
3 mdr. før	Endelig køreplan med tilhørende materiale fremsendes fra Midttrafik til AAL i aftalt format. Revideret køreplan for den kommende køreplansperiode underskrives

Midttrafik står til rådighed for eventuel dialog med operatøren.

Ved udarbejdelse af køreplaner skal der tages hensyn til infrastrukturens formåen og materiel til rådighed. AAL har pligt til at orientere Midttrafik om forhold, der kan have eller vil få betydning for stabil driftsafvikling, rettidighed og/eller køreplan.

AAL skal generelt senest 10 arbejdsdage efter modtagelsen af en revideret køreplan med tilhørende materiale at melde skriftligt tilbage om evt. bemærkninger til Midttrafik. Dette kan evt. ske som godkendelse af referat fra et køreplanmøde.

7. Sporspærringer og erstatningskørsel

7.1 Sporspærringer og erstatningskørsel generelt

Midttrafik har ved udnyttelse af øvrige busruter, flextrafik og rejsegarantiordningen mulighed for en omkostningseffektiv koordineret tilrettelæggelse af erstatningskørsel i forbindelse med driftsafbrydelser på letbanen.

Al erstatningskørsel planlægges og gennemføres derfor uanset årsag af Midttrafik, og Midttrafik indgår aftaler med busselskaber m.fl. om udførelse af erstatningskørsel.

Det er Midttrafik, der beslutter, organiserer og iværksætter og informerer om buserstatningskørsel ved planlagte ændringer i driften. Dette kan indebære, at Aarhus Letbane informerer via de systemer, letbanen har til rådighed.

Aarhus Letbane skal i tilrettelæggelse af sporspærringer prioritere, at generne for kunderne minimeres, og at Midttrafiks udgifter til erstatningskørsel begrænses.

Midttrafik fastlægger procedure for indsættelse af buserstatningskørsel.

7.1.1 Særkøreplaner

Al kørsel bør som udgangspunkt indarbejdes i den under pkt. 6.1 nævnte køreplanproces. Såfremt Midttrafik bestiller en tidsbegrænset særkøreplan (eksempelvis udvidet kørsel ved større arrangementer, som ikke er indarbejdet i forbindelse med den ordinære køreplanproces), betaler Midttrafik AAL for meromkostningerne ved særkøreplanen. Ønsker om særkøreplaner skal varsles så tidligt som muligt.

7.1.2 Erstatningskørsel i forbindelse med planlagt sporspærring

Straks AAL får kendskab til planlagte sporspærringer, skal de informere Midttrafik herom. Dette kan ske på de jævnlige sporspærringsmøder, hvor Midttrafik deltager.

Det er i begge parter interesse, at sporspærringer kan varsles så tidligt, at de kan indarbejdes i kommende ordinære køreplaner, eller at de som minimum kan varsles over for operatøren minimum 3 måneder før effektivering.

Midttrafik afgør om ændret drift ved sporspærringer indarbejdes i køreplanerne eller annonceres som aflysninger. Dette kan afhænge af varighed, sikkerhed for rettidig gennemførelse af sporspærringen og den konkrete sporspærring.

Omkostninger til erstatningskørsel, der skyldes akutte driftsnedbrud eller planlagt normalt vedligehold af infrastrukturen, afholdes af Midttrafik.

Såfremt erstatningskørsel udløses af sporspærringer forårsaget af ønske fra 3. part, skal denne, i det omfang det er muligt, betale Midttrafiks meromkostninger til

erstatningskørsel. AAL skal vurdere muligheden for at lade 3. part betale Midttrafiks meromkostninger til erstatningskørsel.

7.1.3 Buserstatningskørsel ved akutte driftsforstyrrelser

Ved kortere akutte driftsforstyrrelser, hvor der er behov for erstatningskørsel, er AAL bemyndiget og forpligtet til rettidigt at bestille erstatningskørsel på Midttrafiks regning i henhold til aftalte retningslinjer.

Ved akut opståede driftsforstyrrelser, skal underretning ske hurtigst muligt til Midttrafiks Beredskab. Herudover skal AAL opdatere AVLS/Rejseplansystem med driftsændringerne samt foretage udkald på perronen ved større driftsændringer.

Aarhus Letbane skal i forbindelse med akutte driftsaflysninger benytte mulighederne for at informere kunderne på stationerne om aflysninger m.v.

8. Kvalitetssikring

Midttrafik kan foretage kvalitetsopfølgning på hele eller dele af letbanetrafikken samt gennemføre uanmeldte kontroller. Kontrollerne kan f.eks. bestå af interview af passagerer, observationer via Midttrafiks kontrollører.

Midttrafik arbejder for, at kvalitetssikringen foregår i tæt dialog med AAL ud fra gensidig respekt og fælles interesse i at give passagerne så god en service som muligt.

Midttrafik kan indhente information om kvaliteten af driften gennem stikprøvekontroller, henvendelser fra kunder, evt. mystery shopping og undersøgelser af kundernes tilfredshed.

Tilrettelæggelsen af Midttrafiks kvalitetsopfølgning vil ske i dialog med og samarbejde mellem Midttrafik og AAL.

8.1 Kundetilfredshedsmålinger

Midttrafik er ansvarlig for at gennemføre kundetilfredshedsmålinger, der danner basis for opgørelse af niveau af kundetilfredshed, der danner baggrund for udbetaling af bonus til operatøren, jf. afsnit 5.4.2.

Midttrafik gennemfører løbende målinger på samme måde som i bussernes bonusmodel. Dataindsamlingen spredes ud over hele året for at få synergieffekt med den øvrige dataindsamling og samtidig opnå en mere robust model, der er mindre følsom overfor udsving i driften. Opstart af dataindsamling for at fastlægge baseline påbegyndes efter indbyrdes aftale i henhold til tilbagevenden til en normal passagersituation. Baseline skal være retvisende og pålidelig.

Undersøgelsesmetoden skal være repræsentativ med hensyn til antallet af passagerer fordelt over strækninger, dagtyper og døgn. Midttrafik afholder udgiften til undersøgelsen.

8.2 Kunde- og pressehenvendelser

Det følger af den overordnede opgavedeling mellem Midttrafik og Aarhus Letbane, at kundeforespørgsler eller kundeklager omhandlende Aarhus Letbane, varetages af Midttrafik.

Henvendelser fra medier/presse, der vedrører status for driftsnedbrud, tekniske og/eller sikkerhedsmæssige hændelser samt udviklingsprojekter varetages af Aarhus Letbane.

Midttrafik og Aarhus Letbane samarbejder løbende om forbedret presse- og kunde-håndtering samt branding mm.

Aarhus Letbane skal ikke besvare kundeklager eller henvendelser direkte fra kunderne, medmindre det er inden for Aarhus Letbanes ansvarsområde.

Aarhus Letbane besvarer aktindsigtsanmodninger der er inden for Aarhus Letbanes ansvarsområde.

For at sikre korrekt besvarelse, skal Aarhus Letbane, indenfor 4 hverdage, hjælpe Midttrafiks Kundeservice med besvarelse af spørgsmål, som Midttrafik ikke selv kan besvare.

8.3 Priser, takstsystem og rejseregler

Priser og takstsystem fastsættes af Midttrafik.

Aarhus Letbane er underlagt Midttrafiks takster og Midttrafiks takst- og zonesystem.

Midttrafiks til enhver tid gældende rejseregler er gældende for rejser med Aarhus Letbane. Rejsereglerne holdes opdateret på Midttrafiks hjemmeside: <https://www.midttrafik.dk/kundeservice/>

8.4 Billetkontrol

Midttrafik, eller den Midttrafik bemyndiger hertil, er ansvarlig for at gennemføre billetkontrol af passagerne i Aarhus Letbane.

Midttrafik er ansvarlig for procedurer for inddragelse af kontrolafgifter fra kunder uden gyldigt billet/kort.

Midttrafik forestår uddannelse af og kommunikation med billetkontrollen. AAL har ingen ansvar i forhold til eventuel uddannelse, overenskomst eller lignende i forhold til billetkontrollen.

8.5 Billetteringsudstyr

Midttrafik beslutter omfang og type af billetteringsudstyr på letbanens standsningssteder. Midttrafik afholder alle driftsomkostninger til billetteringsudstyr.

Ændringer eller nyt anlæg af billetteringsudstyr, sker med AAL som bygherre.

Midttrafik er ansvarlig for drift og vedligeholdelse af udstyret og afholder udgifterne hertil.

Midttrafik betaler AAL for elforbruget til rejsekortudstyret på stationerne. Af praktiske grunde p/l reguleres den beregnede udgift for år 2020 med udviklingen i forbrugerprisindekset.

Aarhus Letbane og Midttrafik er enige om at principielt bør alt billetteringsudstyr på letbanen ejes af Midttrafik. Parterne igangsætter en proces med dette mål.

9. Information og rapportering

9.1 Gensidig overordnet informationspligt

AAL og Midttrafik har en fælles forpligtelse til straks at informere hinanden ved vigtige begivenheder og større omlægninger, såvel planlagte som uplanlagte. Enhver vigtig meddelelse bør altid, tillige med en eventuel mundtlig meddelelse, gives skriftligt.

AAL er forpligtet til af egen drift at give Midttrafik oplysninger om samtlige forhold, der kan hindre, forstyrre eller true AAL's opfyldelse af Aftalen.

AAL er desuden forpligtet til at inddrage Midttrafik, hvis der opstår ændringer i driften, der kan få betydning for kunder, afregningsgrundlaget eller have betydning for Midttrafik's planlægning af bustrafikken i øvrigt.

9.2 Rapportering

AAL leverer hvert kvartal en statistik til Midttrafik for den aftalte leverance, der beskriver følgende temaer:

- Rettidighed
- Pålidelighed

Rapporteringen skal som udgangspunkt være sammenlignelig med Midttrafik's opgørelser af pålidelighed og rettidighed for bustrafikken.

AAL skal til enhver tid efterleve rapporteringskrav omkring letbanetrafikken fra offentlige myndigheder, herunder særligt Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsen, Aarhus Kommune, Region Midtjylland og Transportministeriet.

AAL er forpligtet til at levere de nødvendige data, som Midttrafik skal videregive til offentlige myndigheder om letbanetrafikken.

AAL og Midttrafik aftaler det nærmere omfang og form af rapporteringerne.

9.3 Markedsføring

Midttrafik har det overordnede ansvar for kundeinformation om offentlig servicetrafik i Region Midtjylland. Midttrafik tilrettelægger generelle markedsførings- og omdømmekampanjer for såvel bus-, tog- og letbanetrafik.

Midttrafik er ansvarlig for og planlægger både generel og specifik markedsføring og profilering af offentlig servicetrafik over for kunderne.

AAL skal, uden omkostninger, medvirke til at Midttrafik's informationsmateriale place-res i letbanekøretøjerne og er tilgængeligt for kunderne i overensstemmelse med de retningslinjer, der løbende fastlægges af Midttrafik. AAL skal rekvirere yderligere materiale hos Midttrafik, hvis noget af materialet slipper op.

Midttrafik afholder alle omkostninger til eventuel installation og sikkerhedsgodkendelse af installationer, som skal anvendes til passagerinformation, reklame og markedsføring, ud over det i letbanetoget indbyggede PIS og PAS anlæg. Ved eventuel AAL bistand i den sammenhæng, indgås særskilt aftale mod betaling.

AAL skal på forsiden af sin hjemmeside, www.letbanen.dk, henvise til Midttrafik's hjemmeside, www.midttrafik.dk, for information om trafik, trafikinformation, trafikplanlægning, køreplan, rejseregler, hittegods, etc. AAL skal ikke dublere denne information.

Informationsmateriale, der ikke er udarbejdet af Midttrafik, må ikke udleveres eller forfindes i letbanekøretøjerne uden godkendelse af Midttrafik. Undtaget er dog information fra AAL vedrørende letbanesikkerhedsmæssige forhold.

10. Trafikinformation

Midttrafik er overordnet ansvarlig for kundekontakt og den generelle information omkring letbanen, herunder også trafikinformation.

Trafikinformationen tilvejebringes i et samarbejde mellem Midttrafik og AAL.

Aarhus Letbane I/S skal fremskaffe og give adgang til den nødvendige information til Midttrafik, om letbanens aktuelle drift og ændringer. Procedure og tidsplan for AAL's håndtering af driftsinformation til Midttrafik og til kunder fremgår af Bilag C – Trafikinformation.

Trafikinformation forefindes på midttrafik.dk, Midttrafik live, Rejseplanen og på info-skærme og via højtalerudkald på standsningssteder og stationer.

Midttrafik er ansvarlig for indretning, udarbejdelse og opsætning af køreplantavler, rutekort og lignende passagervendt information, som ikke er elektronisk, i de montrere som er til rådighed på standsningsstederne. Aarhus Letbane har ansvaret og økonomien for at vedligeholde og reparere montrerne på standsningsstederne. Det forventes, at montrere der er itu, repareres hurtigst muligt.

AAL skal overholde de aftalte servicemål ved driftsforstyrrelser, Bilag C – Trafikinformation. AAL skal levere realtidsdata til Rejseplanen med information om letbanens aktuelle afgangstider, ændringer og aflysninger.

I tilfælde af at data om driftsændringer ikke sendes automatisk til Rejseplanen i realtid, skal AAL i stedet sende data til Rejseplanen via Midttrafiks Driftsindberetningssystem eller et andet system med samme data-output. I dette tilfælde skal servicemål fortsat overholdes.

AAL skal dokumentere de informations-aktiviteter, de har ansvaret for, i forbindelse med driftsforstyrrelser, således at Midttrafik til enhver tid kan evaluere, om servicemål er overholdt.

Midttrafik og AAL gennemfører kvartalsvis evaluering, af den leverede og oplevede kvalitet, baseret på hvad der er vigtigst for kunderne. AAL dokumenterer overholdelse af servicemål beskrevet i Bilag G – Servicemål for information ved driftsforstyrrelser.

AAL og Midttrafik aftaler vilkår for den kvartalsvise evaluering og denne baseres på eksisterende forhåndenværende dokumentation hos parterne.

Samarbejde og ansvarsfordeling omkring trafikinformationsopgaver, herunder retningslinjer og forpligtelser, er nærmere beskrevet i bilag G.

10.1 Passagerinformation ved driftsforstyrrelser

AAL skal anvende Midttrafiks Driftsindberetningssystem eller tilsvarende system i tilfælde af driftsforstyrrelser. Letbanens AVLS- eller andet system skal automatisk aflevere information om forsinkelser og aflysninger til Rejseplanen.

AAL skal via AVLS/PID systemerne udnytte mulighederne for information og driftsoplysninger til kunderne. Se *Bilag B – Leverancer til AAL*.

11. Automatisk passagertælling

Alle letbanekøretøjer bliver udstyret med et automatisk passagertællingssystem (APC). Dataregistrering opsamles og håndteres af AAL således, at data er tilgængelige

i Midttrafiks realtids- og tælledata backend system på lige fod med tælledata fra Midttrafiks busser.

AAL skal frem til, at der er tælleudstyr i alle tog, ved tilsætning af de enkelte litra, til sikre at alle afgange på henholdsvis hverdage, lørdage og søndage er talt mindst en gang hver 3. måned.

AAL skal via Midttrafiks realtids- og tælledata backend system følge op på, at det faktisk sker.

Det er AAL's ansvar, at tælleudstyret i de enkelte køretøjer fungerer tilfredsstillende, at det enkelte tog opnår en samlet tællepræcision på mindst 95% for ind- og udstigning, og at der sammen med selskabets leverandører er en løbende opfølgning af dette.

Aarhus Letbane skal til Trafikstyrelsen indsende indberetninger om passagertal, gennemførte passagerkilometre m.m. efter nærmere aftale med Trafikstyrelsen. Kopi af indberetningen skal sendes til Midttrafik.

Midttrafik leverer passagertal til Aarhus Letbane for forudgående kvartal i et nærmere fastsat format. Leverancen af kvartalsvise passagertal til Aarhus Letbane forudsætter, at ovenstående punkter af dataindsamling og datakvalitet er overholdt. De således indberettede passagertal er de tal, der benyttes generelt i forespørgsler om passerudviklingen og i Midttrafiks parallelle indberetning til Trafikstyrelsen.

AAL skal sikre at letbanens informations- og tællesystemer er compatible med Midttrafiks tilsvarende informations- og tællesystemer i den øvrige kollektive trafik.

12. Planlægning af udbud af letbaneoperatør-kontrakten.

Aarhus Letbane I/S har ansvaret for, og fremstår som udbyder af et kommende udbud vedrørende operatørdelen til letbanen.

Aarhus Kommune og Region Midtjylland påpeger, operatørudbuddet skal tilrettelægges og gennemføres i et tæt samarbejde mellem Aarhus Letbane og Midttrafik. Interessenterne lægger vægt på, at Midttrafiks kompetencer og erfaringer med udbud af offentlig servicetrafik aktivt inddrages på optimal måde.

Aarhus Letbane og Midttrafik skal i videst muligt omfang bidrage med nødvendig information og viden ved forberedelse, planlægning og gennemførelse af operatørudbuddet.

AAL og Midttrafik etablerer en fælles styregruppe, hvor AAL varetager formandskabet for styregruppen. AAL og Midttrafik stiller de nødvendige ressourcer og informationer til rådighed således at operatørudbuddet på Aarhus Letbane kan gennemføres på optimal vis.

13. Underskrift

Aarhus den / 2021

For Midttrafik:

For Aarhus Letbane I/S

Jens Erik Sørensen
Direktør

Michael Borre
Direktør

Mette Julbo-Nielsen
Vicedirektør

Steen Vindum
Bestyrelsesformand

Mie Krog
Bestyrelsesformand

Bilag A – Definitionsliste

Definitioner	Forkortelse	Forståelse
Aarhus Letbane I/S	AAL	Drifts- og anlægsselskab for Aarhus Letbane
Aarhus Kommune	AAK	Aarhus Kommune
Midttrafik	MT	Trafikselskab i Region Midtjylland
Region Midtjylland	RM	Region Midtjylland
Banedanmark	BDK	Banedanmark, ejer af Grenaabanen.
Aarhus Letbane	Letbanen	Aarhus Letbane er betegnelsen for det samlede transportsystem der forbinder Odder-, Grenaabanen og den nye strækning langs Randersvej samt nuværende og kommende udvidelser
Infrastruktur		Betegnelse for letbanens tekniske anlæg, der er til rådighed for drift og styring af Aarhus Letbane.
Infrastrukturforvalter		Sikkerhedsgodkendt forvalter af Aarhus Letbanes infrastruktur som defineret i Jernbanelovens §39a og beskrevet i Bek. 712 fra Trafikstyrelsen.
Infrastrukturvedligeholder		Part der forestår vedligehold af Aarhus Letbanes infrastruktur.
Køretøjskilometer		Samlet sum af alle kørte kilometer, uanset kørselstype
Køretøjstimer		Samlet sum af timer, som anvendes for afregning til operatør (køreplanstimer, ophold op til 60 minutter, før start af kørsel 30 minutter og efter slut af kørsel 30 minutter)
Leverancen		AALs leverance til Midttrafik af letbanekørsel
Operatør		Part der forestår fremføring af letbanetog og trafikstyring. Operatøren er en sikkerhedscertificeret jernbanevirksomhed som defineret i Jernbanelovens § 39a og beskrevet i Bek. 712 fra Trafikstyrelsen
Togvedligeholder		Part der forestår vedligehold af letbanetog, som operatøren har til sin rådighed.

Bilag B – Leverancer til AAL/Midttrafik

Leverancer vedr. køreplaner

I forbindelse med planlægning og bestilling af letbanetrafik, er Midttrafik ansvarlig for, at køreplan med tilhørende materiale fremsendes til AAL:

- Publikumskøreplan for hverdage, lørdage og søn- og helligdage
- Vognomløbsplaner med angivelse af kørselstype fordelt på:
 - Køreplankørsel, med oplysninger om km og timer
 - Opformeringskørsel, med oplysninger om km
 - Tomkørsel, med oplysninger om km og timer
 - Kørsel til og fra depoter, med angivelse af km
 - Tid før start 30 minutter, ophold op til 60 minutter og tid efter slut 30 minutter.
- Opgørelse på årsbasis over antal køretøjskilometer
- Opgørelse på årsbasis over antal køreplantimer fordelt over døgnet og dagstyper.
- Køreplans- og omløbsdata til Letbanens AVLS i GTFS-format. Midttrafik har ansvar for udarbejdelse og levering af køreplaner med omløbsplaner til Aarhus Letbane til import i AVLS-systemet.

Dataformat til Rejseplanen

Letbanen leverer realtidsinformation til Rejseplanen i et format der er fastlagt af Rejseplanen.

Bilag C – Trafikinformation

1. Generelt

Som trafikselvskab er Midttrafik overordnet ansvarlig for trafikinformation til kunderne. AAL er forpligtet til at informere Midttrafik og Rejseplanen om letbanedriften og også levere selvstændig trafikinformation i tog og på stationer. Nedenstående fastlægger de nærmere retningslinjer mellem Midttrafik og AAL for trafikinformation kunderne.

Der udarbejdes servicemål for trafikinformation. De er formuleret med afsæt i kundernes behov for trafikinformation, som en vigtig del af en tilfredsstillende og tryk rejse.

Servicemål for trafikinformation revideres løbende på baggrund af kundetilfredshedsmålinger og øvrige tilbagemeldinger fra kunderne, så kundetilfredsheden kontinuerligt forbedres.

2. Ansvarsfordeling

Midttrafik er ansvarlig for trafikinformation:

- omkring den aktuelle driftssituation for letbanen, sammen med busser og lokalbaner i Midtjylland
- i forbindelse med kontakt til Midttrafik Kundecenter
- på midttrafik.dk, Midttrafik live og Rejseplanen
- på info-skærme med undtagelse af PID skærme, med trafikinformation på standsningsstederne
- i form af tekstuelle meddelelser på diverse kanaler om driftsændringer og driftsforstyrrelser
- i henhold til servicemål i Bilag G – Servicemål for information ved driftsforstyrrelser.

AAL er ansvarlig for trafikinformation:

- i togene om evt. driftsændringer
- på PID-skærme på standsningsstederne mellem Aarhus H og Lystrup/Lisbergskolen med næste afgang og evt. driftsændringer
- ved højtalerudkald om ændringer i driften eller anden aktuel information på alle letbanens standsningssteder og stationer
- i henhold til servicemål

AAL er desuden ansvarlig for:

- levering af realtidsinformation til Rejseplanen, med forsinkelser, ændringer og aflysninger, via AVLS og/eller manuelle indberetninger i Midttrafiks driftsindmeldingssystem
- levering af GPS-positioner via API til Midttrafik
- at informere Midttrafik jf. Bilag G – Servicemål for information ved driftsforstyrrelser, om større uheld eller driftsforstyrrelser som påvirker mange kunder, og herunder om der er bestilt erstatningskørsel. Dette sker ved telefonisk kontakt og/eller ved indretning i Midttrafiks driftsindmeldingssystem efter nærmere aftale.

Trafikinformation bliver i stigende grad datadrevet, hvor både Midttrafik og AAL skal arbejde for at anvende standardiserede interfaces og dataformater, med henblik på at forbedre trafikinformationen.

AAL og Midttrafik har ansvar for, at de anvendte kanaler for trafikinformation fremstår troværdige, er opdateret og holdes i god stand.

Bilag D – Procedure håndtering af hittegods

AAL er ansvarlig for at sikre at Operatøren sørger for indsamling og aflevering af hittegods i letbanekøretøjerne til Midttrafik.

Ved endestationer, hvor letbanekøretøjet vender og i forbindelse med daglig rengøring, skal letbanekøretøjet efterses for glemte sager.

Operatøren skal aflevere disse (undtagen cykler) senest den efterfølgende dag inden kl. 12 hos Midttrafiks Kundecenter i Aarhus, som opbevarer hittegodset og udleverer dette til kunderne.

Adressen er:

Midttrafiks Kundecenter
Aarhus Rutebilstation
Fredensgade 45
8000 Aarhus C
Tlf. 70 210 230

Bilag E – Bonus til Operatør i Fulldrifftsfasen

	Bonus 3
Element	Bonus 3 udbetales ved høj passagertilfredshed.
Målemetode	Midttrafiks kundertilfredshedsundersøgelser: Bonus opgøres ud fra Midttrafiks halvårslige kundertilfredshedsmålinger i letbanekøretøjerne. Bonussen forventes indført efter en længere periode med stabil drift i Fulldrifftsfasen. I forbindelse hermed fastlægges der en baseline på baggrund af tidligere målinger af kundertilfredsheden.
Ansvarlig for opgørelse	Midttrafik – løbende kundertilfredshedsundersøgelser
Beløb	Bonus på 250.000 kr.pr. halve år, hvis passagertilfredsheden er højere end måltallet.

Bonusbeløb og pr. halvår tilpasses proportionalt, hvis start- eller slutperioden er kortere end et halvt år.

Bilag G – Servicemål for information ved driftsforstyrrelser

Definition: Servicemål vedr. aflysninger og delaflysninger skal overholdes i alle tilfælde således kunderne hurtigt kan være informeret om mindre driftsforstyrrelser. Ved større driftsforstyrrelser skal nedenstående servicemål overholdes. Større driftsforstyrrelser er defineret ved:

Indre strækninger:

Mere end 5 aflysninger i timen eller der ikke kører Letbanetog i 30 min eller mere.

Ydre strækninger:

Mere end 2 aflysninger i timen eller hvis der ikke kører Letbanetog i 1 time eller mere i samme retning.

Efter max 5 minutter

AAL: informerer telefonisk Midttrafik om, at der er driftsproblemer på X strækning(er)

Efter max 10 minutter

AAL: Aflysninger og delaflysninger af umiddelbart berørte afgang er sendt til Rejseplanen enten automatisk eller manuelt.

Midttrafik: har informeret via relevante medier.

Efter max 15 minutter

AAL: informerer Midttrafik med uddybende informationer: Årsag, anslået tidshorisont, konsekvenser. Er der indsat erstatningsbusser, gives der også besked om det.

Efter max 18 minutter

Midttrafik: har opdateret relevante medier. Der er også info om erstatningskørsel, hvis det er aktuelt.

Løbende:

Hvis det erfarer, at yderligere afgang berøres af driftsproblemerne, skal data om aflysninger og delaflysninger af disse senest inden for 5 minutter sendes til Rejseplanen enten automatisk eller manuelt.

AAL: holder Midttrafik orienteret om:

- tidshorisont
- strækninger berørt
- erstatningskørsel opstart/indstillet
- almindelig drift genoptages

KL
Weidekampsgade 10
2300 København S

15. februar 2022

Danske Regioner
Dampfærgevej 22
2100 København Ø

Kære Jacob og Stephanie

Det er regeringens klare holdning, at ekstraordinære kommunale og regionale net-tomerudgifter til COVID-19-relaterede tiltag ikke skal fortrænge øvrige udgifter til den borgernære velfærd og sundhed. Det har været det klare udgangspunkt gennem hele COVID-19-håndteringen, hvilket regeringen også genbekræftede ved indgan-gen til 2022 i brevene fremsendt til jeres formandskaber af 10. november 2021.

Vi vil derfor genbekræfte, at regeringen for 2022 er indstillet på at sikre de nødven-dige ressourcer til at finansiere COVID-19-indsatsen i kommuner og regioner. Om-fanget af kompensationen vil blive drøftet i forhandlingerne om kommunernes og regionernes økonomi for 2023.

Det gælder også for den indvirkning, som COVID-19-håndteringen måtte have på den kollektive trafik i de regionale trafikselskaber i 2022. På linje med tidligere år vil der i den forbindelse blive set på året som helhed.

Siden økonomiaftalerne for 2022 har der været kontakt på embedsmandsniveau mellem vores huse, blandt andet mellem KL og Finansministeriet, om de regionale trafikselskabers forventede situation for 2022. Beklageligvis har yderligere drøftelser været vanskeliggjort og udfordret af pandemiens uforudsigelighed.

For at sikre kommuner og regioner bedst muligt tilkendegav regeringen derfor i november sidste år, at vi er indstillede på at finde en holdbar løsning for 2022 for den indvirkning, som COVID-19-håndteringen har på kommuner og regioners ud-gifter til borgernær velfærd og sundhed. Det gælder naturligvis også for de regionale trafikselskaber.

Med restriktionernes bortfald den 1. februar 2022 er udsigten for 2022 heldigvis markant lysere, end den har været de seneste år. Vi ser frem til fortsætte den altid konstruktive og gode dialog ved forhandlingerne om kommunernes og regionernes økonomi for 2023 og ser frem til at genoptage drøftelserne med jer til den tid.

Med venlig hilsen



Nicolai Wammen
Finansminister



Trine Bramsen
Transportminister

Kompensation for stigende dieselpriiser

Krigen i Ukraine har medført stigende brændstofpriser, og trafikskaberne er blevet kontaktet af DPT og operatører, der efterlyser kompensation i denne ekstraordinære situation. Trafikselskaber og operatører har en fælles interesse i et velfungerende marked, hvor vi sammen løfter de vigtige samfundsmæssige opgaver, som flextrafikken løfter i form af bl.a. sygetransport og handicapbefordring.

Notat

24. marts 2022

Morten Brønnum Andersen

Telefon: 2320 6131

mba@moviatrafik.dk

Trafikselskaberne har fået foretaget juridiske afdækninger af de udbuds- og konkurrenceretslige problemstillinger relaterer til, om trafikskaberne inden for de eksisterende kontrakter kan give et tillæg, der kompenserer for de stigende brændstofpriser. Vurderingen heraf vanskeliggøres af, at situationen er uden fortilfælde i praksis.

Meldingen er, at der kan kompenseres – forudsat compensationen er afgrænset til de stigende dieselpriiser relateret til krigen i Ukraine og endvidere, at der alene bliver tale om kompensation for det, der ligger ud over, hvad der med rimelighed kan forventes af udsving i dieselpriiserne.

Vurderingen understøttes af Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, der i notatet "Udbudsretlige problemstillinger vedrørende ændring af kontrakter og rammeaftaler, som følge af konsekvenserne af krigen mellem Rusland og Ukraine" fra 22.3.2022 vurderer, at der kan ske kompensation med baggrund i uforudsete forhold og § 183 i udbudsloven:

"I forhold til de konsekvenser som krigen mellem Rusland og Ukraine har medført, eller kan medføre, i form af uforholdsmæssigt store prisstigninger, vare-

mangel, leveringsproblemer mv., så kan der efter Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens vurdering være tale om begivenheder, der ikke med rimelighed kunne have været forudset af ordregiveren før den 24. februar 2022. Det er således Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens vurdering, at konsekvenserne af krigen mellem Rusland og Ukraine efter en konkret vurdering kan danne grundlag for anvendelse af § 183, hvis ændringen overholder betingelserne i § 183 samt de udbudsretlige principper om ligebehandling, proportionalitet og gennemsigtighed.”

Trafikselskaberne har på denne baggrund besluttet, at der udbetales kompensation for de ekstraordinært høje dieselpriser. Principperne er fælles – herunder at der tages udgangspunkt i de eksisterende omkostningsindeks og die-seldelen heraf. Variationerne i udbetalingsmodellerne har bl.a. baggrund i forskelle i trafikselskabernes kontrakter, hvoraf nogle indeholder løbende indeksreguleringer, mens andre ikke har indbygget en sådan.

Bilag 1 Midttrafiks passagertælling 2021

Uddybende metodik og kommunefordelte tal

Baggrund og tællesystemer

Midttrafik har i 2021 gennemført passagertællinger året rundt for alle Midttrafiks regionale og lokale ruter (enkelte lokale ruter først fra februar 2021), samt bybusser og letbanen.

Passagertælling er på alle busruter foretaget ved hjælp af automatisk tælleudstyr installeret i busserne. I Letbanen har der været passagertælleudstyr i 6 af togene det meste af året. I løbet af sensommeren blev der installeret tællesystem yderligere 9 tog. Pga. de store variationer i benyttelsen af den kollektive trafik under Corona, så har vi valgt at benytte passagertalsoplysninger fra rejsekort til tælling af letbanepassagerer til og med 3. kvartal 2021. For 4. kvartal 2021 blev tællekvaliteten i letbanen vurderet så god, at den tælling blev baseret på tællesystemet i stedet for en opregning af rejsekortdata.

Beslutningen om at indføre et automatisk tællesystem i den kollektive trafik blev truffet tilbage i 2014, hvor formålet var at sikre mere valide tælledata - primært ved at flytte tælleopgaven fra den manuelle årlige tælling via chaufføren til IT i bussen, som løbende kunne tælle passagerer i busserne.

Med fuldt automatisk tællesystem i alle busserne, har Midttrafik opnået en betydeligt større sikkerhed og validitet i passagertallene. Med tællinger på alle ture året rundt, er det nu muligt at opgøre et præcist antal passagerer, på trods af de store variationer i benyttelsen hen over året, som Corona har forårsaget.

Tælleperiode

Denne årstælling er baseret på tælledata fra alle dage i hele 2021, og opdelt det i de to køreplanår. Dette har vi nu mulighed for at gøre på alle ruter pga. installation af fuldt tælleudstyr. På den måde får vi de mest retvisende passagertal, uanset de udsving Corona mv. forårsager.

I slutningen af november 2021 steg smittetallene i Danmark betydeligt som følge af den nye Omikron variant, og i den forbindelse lukkede værtshuse mv. Midttrafik lukkede på den baggrund ned for natbuskørslen og julenatbuskørslen. Passagertallene er derfor noget lave på mange julenatbusser, da de sidste to uger inden jul og omkring jul/nytår ikke blev kørt.

Følgende periode med særlige coronakonsekvenser er værd at bemærke

- Der var massive nedlukninger i perioden fra 16. dec. 2020 – 1. marts 2021.
- Der var delvise nedlukninger 1. marts – medio april (hvorefter uddannelser m.m. åbner igen)
- I perioden fra 3. januar 2021 – 15. april 2021 er der indsat en række Coronadublinger spredt over Midttrafiks område, for at afhjælpe afgangene med høj belægning. Disse afgangene ligger uden for den automatiske passagertælling og kan derfor give et mindre skyggetal i positiv retning.
- Helårs-natbusser var indstillet helt frem til august 2021.
- Julenatbusser blev indstillet i starten af december 2021. Passagertallene er justeret i forhold til reel drift.

Tællemetode og opregninger

For at kvalificere passagertællingen bedst muligt, har vi implementeret en række kvalitetskrav der skal opfyldes, for at den enkelte tur indgår i passagertællingen. Her har vi benyttet en række standard kvalitetskrav, og i tilfælde af få tællinger, har vi tilpasset kravene for at sikre en god repræsentativ tælling. Det kan fx være nødvendigt i områder/perioder med meget vejarbejde, hvor flere stoppesteder ikke betjenes over en længere periode.

Kvalitetsfiltrene vi generelt har benyttet er:

Inaktiv status = Godkendt. Her fjerner vi testlogins, dobbelte logins på ture, og tællinger med stor difference mellem på og afstigning.

Realtid og passagertælling skal være aktiv fra turens start.

Ud af turens samlede antal stoppesteder, må højst 3 forbigøres.

I tilfælde af manglende data på bestemte ruter/afgange, har det næsten altid været muligt at løse ved at acceptere flere stoppesteder ikke er betjent – årsagen er i de fleste tilfælde midlertidige ruteomlægninger, vejarbejde og lign.

Grundlaget for årstælling har tidligere år været en meget ressourcekrævende proces med manuelle processer for udtræk og kvalitetssikring af de indsamlede data.

For at effektivisere arbejdsgangen betragteligt, og samtidig øge kvaliteten af tællingen, har Midttrafik udviklet en smartere løsning i vores Business Intelligence (BI) system. Ved at importere turoplysninger (ITCS) fra vores køreplanssystem, kan vi sikre at det korrekte antal afgange altid danner grundlag for beregningen af passagertal på den enkelte rute, samtidig med vi kan gange op med det korrekte antal kørselsdage for den enkelte afgang, uanset om den køres alle hverdage eller fx kun lørdage i sommerferien.

I passagertællingen 2021 har vi også en højere andel talte ture, end i de tidligere år. Dette skyldes primært tre indsatser målrettet bedre passagertællinger:

- Midttrafik har fået installeret tælleudstyr i alle busser og dubleringsbusser
- Opfølgning på chaufførernes logon på realtidssystemet.
- Løbende kvalitetssikring af ruteforløb og stoppestedsplaceringer.

I tilfælde af der mangler passagertælling på enkelte afgange, så beregnes passagertallet ud fra gennemsnittet af øvrige afgange på samme rute. Det sker dog kun hvis mindst 80% af afgangene er talte – hvis mindre, tilføjes passagertællinger fra tidligere år.

Ruter

Fra 2021 har Midttrafik modtaget passagertællinger fra Midtjyske Jernbaner, der dækker over både Lemvigbanen og Holstebro-Skjern. Midttrafik har ikke de tidligere passagertal, og kan derfor ikke medtage dem i sammenligningen.

Til passagertællingen 2019 fik vi for første gang medtaget en række nye rutetyper. Det drejede sig om Smukfest, natbusser og julenatbusser, til dels pga. flere tællebusser på de ruter, men også grundet en bedre datakvalitet end tidligere. Rute 400 (Aarhus – Djurs Sommerland) var også ny. Pga. Corona har alt arrangementskørsel været indstillet, og indgår derfor ikke i 2021 tællingen. Da ruterne ikke indgår, er de også fratrukket "Årstotal 2019" under Resultatet.

I passagertællingen

2019 var der totalt 60.770.000 passagerer.

Helårsnatbusser har kørt fra sommeren 2021 frem til starten af december, hvor både de og julenatbusserne måtte indstilles pga. Omikronvarianten af Corona.

Rute 925X indgår fortsat ikke i passagertællingen.

Letbanen har sit eget tællesystem, der leverer data til Midttrafiks normale tælleplatform hos Adibus. Som nævnt under Baggrund og tællesystemer er 1., 2. og 3. kvartal talt ud fra opregning af rejsekortrejser, mens 4. kvartal er baseret på tællesystemet i togene. Fra 2022 forventes alle tællinger fremadrettet at være baseret på tællesystemet.

Nedenstående tabel viser en opgørelse over tællingerne fordele på bestiller og rutetype for 2021. Der indgår en række bestillerkombinationer, som dækker over ruter hvor flere bestillere deler udgiften til en rute.

Tabel med antal passagerer i 2021 fordelt på rutetype og bestillerkombination:

Passagerer 2021	Rutetype								
	Bybus	Letbane	Lokal	Mellemkommunal	Natbus	Regional	X-Bus	Tog	Total
Favrskov			55.791						55.791
Favrskov, Viborg				9.352					9.352
Hedensted			51.757						51.757
Hedensted, Horsens				66.511					66.511
Herning	628.386		65.945		13				694.344
Holstebro	239.766		56.976						296.742
Holstebro, Struer				13.985					13.985
Horsens	976.107		10.724		34				986.866
Horsens, Skanderborg			63.593	43.378					106.971
Ikast-Brande	21.061		105.569						126.630
Midtjylland			27.653		25.894	5.866.852	292.051	343.834	6.556.284
Midtjylland, Favrskov				18.918		81.876			100.794
Midtjylland, Favrskov, Randers						119.547			119.547
Midtjylland, Hedensted, Horsens				66.172					66.172
Midtjylland, Herning						54.946			54.946
Midtjylland, Horsens						134.526			134.526
Midtjylland, Norddjurs						94.892			94.892
Midtjylland, Nordjylland					187	103.820			104.007
Midtjylland, Nordjylland, Randers						87.501			87.501
Midtjylland, Nordjylland, Skive						79.683			79.683
Midtjylland, Nordjylland, Viborg						57.386	138.373		195.760
Midtjylland, Randers						118.971			118.971
Midtjylland, Silkeborg						193.924			193.924
Midtjylland, Skanderborg			39.087						39.087
Midtjylland, Syddanmark						476.051	58.347		534.398
Midtjylland, Syddanmark, Silkeborg						150.770			150.770
Midtjylland, Viborg			25.803						25.803
Midtjylland, Aarhus		4.063.085							4.063.085
Midtjylland, Aarhus, Odder				41.245					41.245
Norddjurs	11.141		17.614						28.756
Norddjurs, Syddjurs				42.337					42.337
Nordjylland, Randers				92.194	44				92.239
Nordjylland, Viborg				8.557					8.557
Odder	12.213		80.282						92.495
Randers	1.696.097		193.319		257				1.889.673
Ringkøbing-Skjern			210.239	4.524					214.763
Silkeborg	952.172		211.795		20				1.163.986
Skanderborg	116.393		57.591						173.984
Skive	113.024		212.671						325.696
Skive, Viborg				32.790					32.790
Struer	22.943		38.437						61.380
Syddanmark, Ringkøbing-Skjern				47.230					47.230
Syddjurs	24.637		113.555						138.192
Viborg	472.946		186.978		214				660.138
Aarhus	19.625.720				18.079				19.643.799
Aarhus, Silkeborg, Skanderborg				7.242					7.242
Total	24.912.608	4.063.085	1.825.380	494.435	44.743	7.620.747	488.772	343.834	39.793.602

Nedenstående sammenligning af passagertal og udvikling fra 2019 og 2020 til 2021 skal læses med forbehold. Tabellen tager udgangspunkt i 2021 tallene og ruterne. Pga. Corona har mange natbusser, julenatbusser og arrangementsruter ikke kørt i 2020. De samme ruter mangler i 2019 opgørelsen. I 2019 tællingen havde vi i alt 60.770.000 passagerer, så ovenstående betyder der mangler 74.000 passagerer i 2019 tallet. I 2020 og 2021 er alle ruterne med, og grupperet under den bestillerkombination de hører under i 2021.

Årstotal på bestillerkombinationer	År			Udvikling	
	2019	2020	2021	2019-2021	2020-2021
Favrskov	92.583	65.180	55.791	-40%	-14%
Favrskov, Viborg	46.542	8.092	9.352	-80%	16%
Hedensted	105.806	68.427	51.757	-51%	-24%
Hedensted, Horsens	192.188	146.191	66.511	-65%	-55%
Herning	1.143.211	776.319	694.344	-39%	-11%
Holstebro	482.316	323.934	296.742	-38%	-8%
Holstebro, Struer	18.520	12.924	13.985	-24%	8%
Horsens	1.581.960	1.095.673	986.866	-38%	-10%
Horsens, Skanderborg	89.471	61.291	106.971	20%	75%
Ikast-Brande	260.840	164.320	126.630	-51%	-23%
Midtjylland	10.848.504	6.486.050	6.556.284	-40%	1%
Midtjylland, Favrskov	330.824	191.596	100.794	-70%	-47%
Midtjylland, Favrskov, Randers			119.547		
Midtjylland, Hedensted, Horsens	984	756	66.172	6623%	8647%
Midtjylland, Herning			54.946		
Midtjylland, Horsens		156.293	134.526		-14%
Midtjylland, Norddjurs		19.633	94.892		383%
Midtjylland, Norddjurs, Syddjurs	222.661	78.686		-100%	-100%
Midtjylland, Nordjylland		547.808	104.007		-81%
Midtjylland, Nordjylland, Randers			87.501		
Midtjylland, Nordjylland, Skive			79.683		
Midtjylland, Nordjylland, Viborg	72.418	60.392	195.760	170%	224%
Midtjylland, Randers			118.971		
Midtjylland, Ringkøbing-Skjern	58.154			-100%	
Midtjylland, Silkeborg			193.924		
Midtjylland, Skanderborg			39.087		
Midtjylland, Syddanmark	287.109	711.070	534.398	86%	-25%
Midtjylland, Syddanmark, Silkeborg			150.770		
Midtjylland, Syddjurs	204.106	68.603		-100%	-100%
Midtjylland, Viborg			25.803		
Midtjylland, Aarhus	4.547.843	3.571.915	4.063.085	-11%	14%
Midtjylland, Aarhus, Odder			41.245		
Norddjurs	69.814	22.142	28.756	-59%	30%
Norddjurs, Syddjurs		41.441	42.337		2%
Nordjylland, Midtjylland	303.091			-100%	
Nordjylland, Midtjylland, Skive	116.375			-100%	
Nordjylland, Randers	113.090	90.685	92.239	-18%	2%
Nordjylland, Skive		89.162			-100%
Nordjylland, Viborg		8.559	8.557		0%
Odder	170.425	98.487	92.495	-46%	-6%
Randers	3.470.867	2.290.836	1.889.673	-46%	-18%
Ringkøbing-Skjern	448.369	315.495	214.763	-52%	-32%
Silkeborg	1.785.291	1.286.718	1.163.986	-35%	-10%
Skanderborg	465.703	248.932	173.984	-63%	-30%
Skive	559.183	362.752	325.696	-42%	-10%
Skive, Viborg	71.029	43.088	32.790	-54%	-24%
Struer	164.113	95.608	61.380	-63%	-36%
Syddanmark, Ringkøbing-Skjern		48.380	47.230		-2%
Syddjurs	160.489	154.026	138.192	-14%	-10%
Viborg	1.323.254	812.207	660.138	-50%	-19%
Aarhus	30.849.260	19.990.545	19.643.799	-36%	-2%
Aarhus, Odder	71.506	48.199		-100%	-100%
Aarhus, Silkeborg, Skanderborg	42.127	27.562	7.242	-83%	-74%
Total	60.770.027	40.689.977	39.793.603	-35%	-2%

Kundeundersøgelse 2021 Handicapkørsel

Midttrafik
Wilke, februar 2022

FLEXTRAFIK

FYNBUS



SYDTRAFIK

- ALTID I BEVÆGELSE



midttrafik

Indholdsfortegnelse



Formål og metode	3
Hovedkonklusioner	5
Resultater – Overordnet tilfredshed	8
Resultater – Tilfredshed fordelt på målgrupper	13
Tilfredshedsmodel og prioritetskort	18
Øvrige resultater	21
Kontaktoplysninger	24



FLEXTRAFIK

Formål og metode

Undersøgelsens formål, læsevejledning mv.



SYDTRAFIK

ALTID I BEVÆGELSE



midttrafik

Formål og metode

Formål

Formålet med nærværende undersøgelse er, at undersøge og tilvejebringe viden omkring tilfredsheden med Flextrafik-ordningen indenfor handicapkørslen på forskellige udvalgte serviceparametre. Resultaterne fra undersøgelsen skal dokumentere, om der er områder, hvor der er plads til forbedringer eller områder, hvor der skal ske ændringer i Flextrafik tilbuddet indenfor handicapkørsel, der udbydes af Midttrafik.

Obs

I læsningen af rapporten skal der tages højde for, at Midttrafik i 2021 ligesom andre trafikselskaber, har været udfordret af flere udefrakommende faktorer, herunder Corona-situationen.

Om undersøgelsen

Undersøgelsen er gennemført i uge 47-49 og 1-3, og interviewene er foretaget som telefoninterview. Det skal noteres, at der ikke er indsamlet interviews i juleperioden 17/12/2021 til 26/12/2021.

Metoden er valgt, da den er mest velegnet til målgruppen. Der er i alt indsamlet 1673 besvarelser i 18 udvalgte kommuner. Data er vejet efter den faktiske brugerfordeling i 2021.

Spørgeskemaet, der ligger til grund for undersøgelsen, er leveret af Midttrafik.

Læsevejledning

I rapporten er der fokus på tilfredsheden blandt kunderne af Flextrafiks handicapordning. Først vil hovedkonklusioner blive præsenteret, hvorefter de enkelte resultater af undersøgelsen bliver gennemgået. Resultaterne i rapporten præsenteres for alle brugere og på tværs af kommuner, rejsefrekvens, rejseformål, anciennitet og hjælpemiddel, hvor det giver mening.

På slide 17 hvor der ses på hjælpemiddel skal følgende noteres:

En kunde med flere hjælpemidler klassificeres ud fra, hvad der vægter højest ift. afvikling af kørslen. F.eks. figurerer en synshandicappet med kørestol under kategorien kørestol.



FLEXTRAFIK

Hovedkonklusioner

Hovedkonklusioner og anbefalinger.

SYDTRAFIK

ALTID I BEVÆGELSE



midttrafik

Hovedkonklusioner

HVORDAN ER TILFREDSHEDEN MED FLEXTRAFIKS HANDICAPORDNING?

Tilfredsheden med Flextrafik's handicapordning er i 2021 høj: 92% af alle brugerne svarer, at de alt i alt er tilfredse med handicapkørslen.

Der udtrykkes især tilfredshed med prisen, chaufførens kørsel og hjælpsomhed, der udvises fra turens start til dens afslutning.

Tilfredsheden er højest i kommunerne Lemvig, Odder og Horsens, hvor passagererne udtrykker en samlet tilfredshed med handicapkørslen på +95%. Det er dog vigtigt at være opmærksom på, at tilfredsheden er bredt funderet i alle kommuner.

Tilfredsheden er samtidig bredt funderet på tværs af målgrupper (anciennitet, anvendelse mv.)

HVAD HAR STØRST BETYDNING FOR TILFREDSHEDEN?

De parametre, som det er vigtigst at fastholde for at holde det nuværende niveau af overordnet tilfredshed er:

- *Prisen*
- *Muligheden for at bestille ture i hele Jylland og Fyn via onlineløsningen og App'en*
- *Den indvendige rengøring af bilen*

Hvis Midttrafik skal øge den samlede tilfredshed er det især...

- *At afhentningstidspunktet overholdes*
- *Chaufførens venlighed*

...der skal prioriteres. Disse har stor betydning for den samlede tilfredshed, men på nuværende tidspunkt ikke opnår den højeste tilfredshed blandt brugerne.

DE TRE SERVICETILBUD

Når det kommer til de tre tilbud:

- *At man kan tilmelde og betale med sit betalingskort på online bestillinger*
- *Blive oprettet til månedsfakturering*
- *Modtage SMS-påmindelser før afgang*

...ses der en positiv tendens, da det kun er et fåtal (1-3%) der stopper med at benytte servicen, når de har prøvet den.

En mulig indsats kan være at se på, hvordan kendskabet til servicen, tilmelding af betalingskort og modtage SMS-påmindelser, kan øges og kan føre til føre til højere konvertering til brug.



FLEXTRAFIK

Overordnet tilfredshed

Samlede resultater for tilfredsheden på udvalgte serviceparametre blive præsenteret



SYDTRAFIK

ALTID I BEVÆGELSE

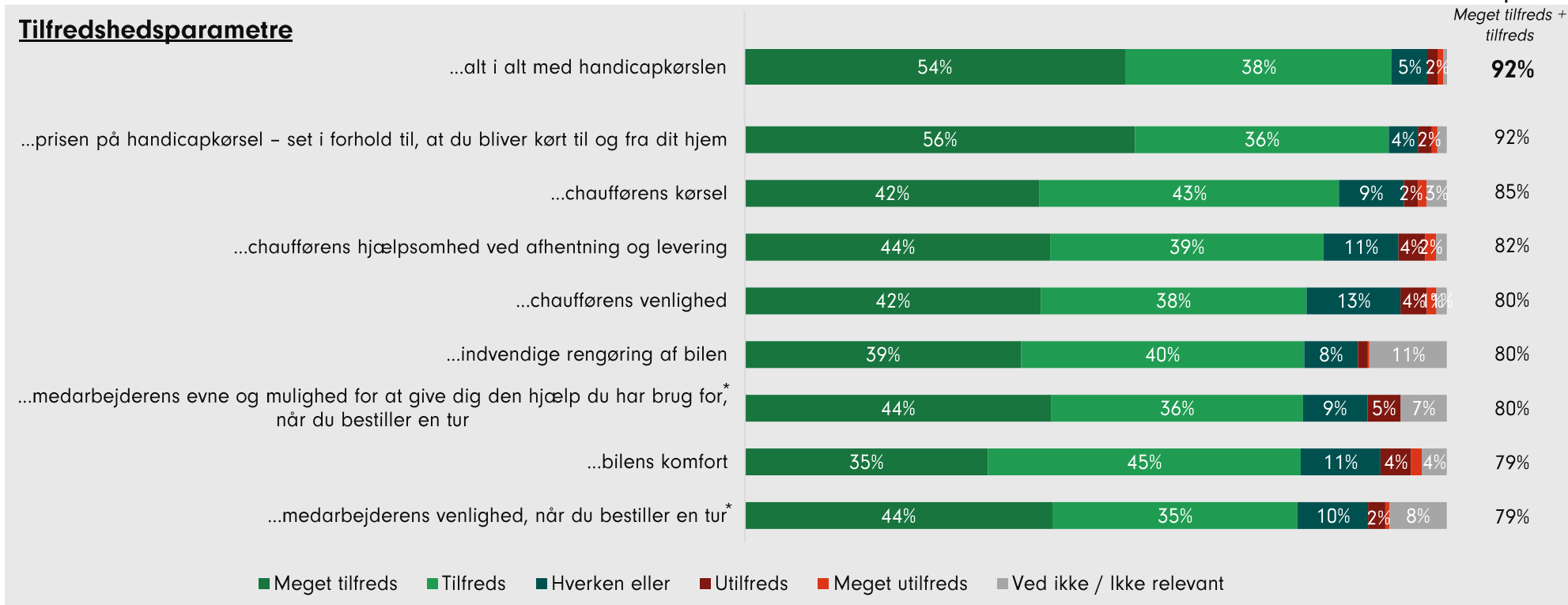


midttrafik

OVERORDNET TILFREDSHED

Den overordnede tilfredshed med handicapkørslen er høj i 2021

9 ud af 10 er tilfredse med prisen på handicapkørsel



Spg.) Hvor tilfreds er du med...

Base n = 1673

*Base, n = 176

Procentsatser under 2% er fjernet fra grafen



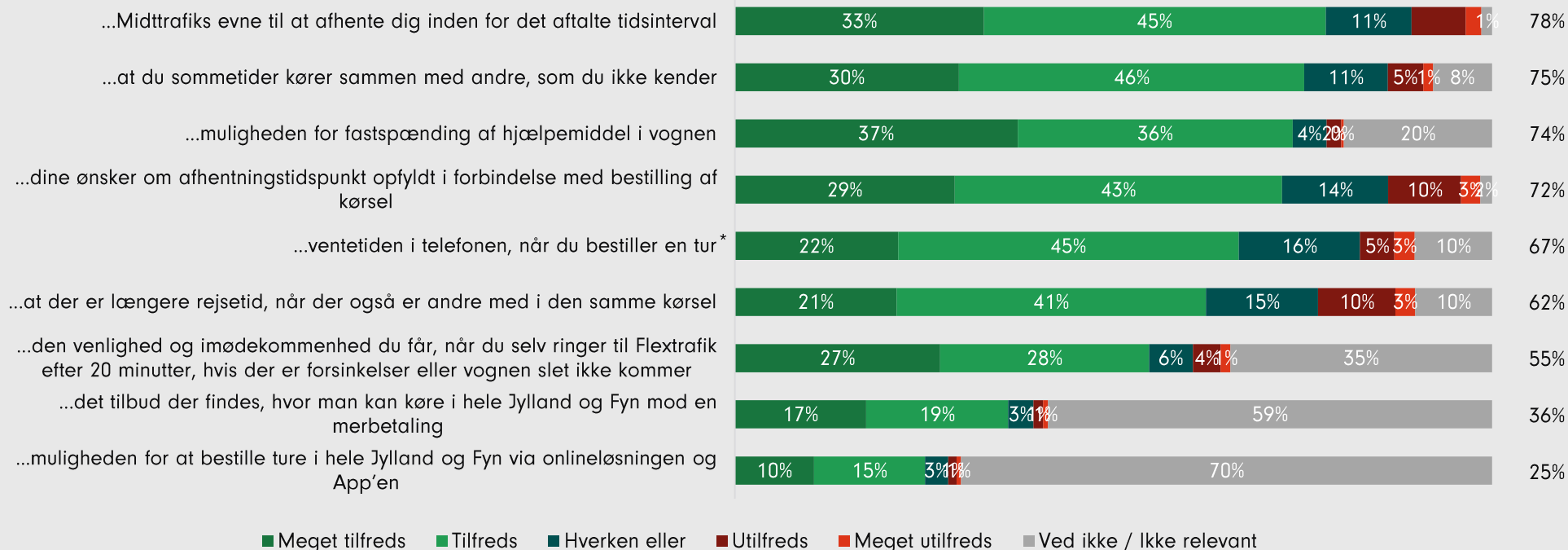
Onlineløsningen er ofte ikke relevant

Den største utilfredshed opstår, når afhentningstidspunktet ikke overholdes eller der er længere rejsetid

Top 2

Meget tilfreds + tilfreds

Tilfredshedsparametre



Spg.) Hvor tilfreds er du med...

Base n = 1673

*Base, n = 176

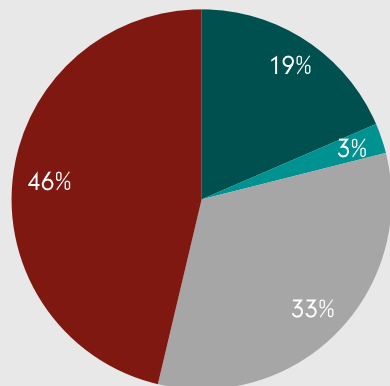
Procentsatser under 2% er fjernet fra grafen



Tilfredsheden er høj for Flextrafiks selvbetjeningsløsning

Der kan med fordel arbejdes på at øge kendskabet

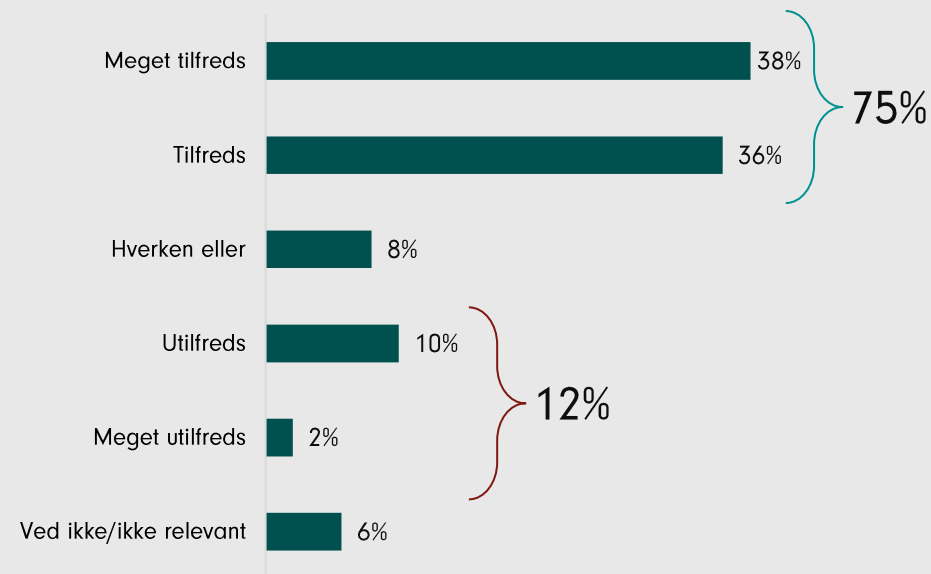
Kender du til Flextrafiks selvbetjening og app, hvor du kan bestille handicapkørsel?



- Ja, bruger det nu
- Ja, har prøvet det, men benytter det ikke længere
- Ja, har hørt om det
- Nej

Dem der bruger det eller har prøvet

Hvor tilfreds er du med onlineløsningen/app'en til bestilling af handicapkørsel?



Spg.) Kender du til Flextrafiks selvbetjening og app, hvor du kan bestille handicapkørsel?
Base n = 1673

Spg.) Hvor tilfreds er du med onlineløsningen/app'en til bestilling af handicapkørsel?
Blandt dem der bruger det nu eller har prøvet det, men ikke benytter det længere
Base n = 350

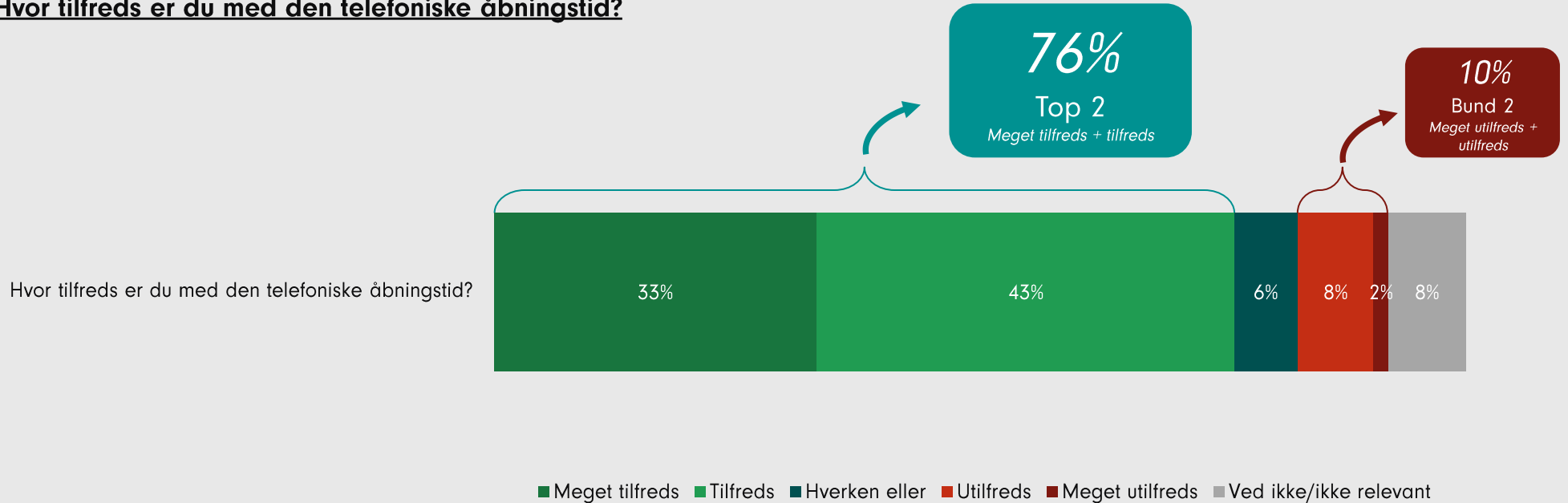


OVERORDNET TILFREDSHED

Tre ud af fire er tilfredse med den telefoniske åbningstid

Herudover er hver tredje meget tilfreds

Hvor tilfreds er du med den telefoniske åbningstid?



Spg.) Du kan bestille telefonisk alle ugens 7 dage fra kl. 8-16. Hvor tilfreds er du med den telefoniske åbningstid?
Base n = 1673



FLEXTRAFIK

Tilfredshed fordelt på målgrupper

Resultater for serviceparametrene fordelt på kommuner, rejsefrekvens, rejseformål og anciennitet



SYDTRAFIK

ALTID I BEVÆGELSE

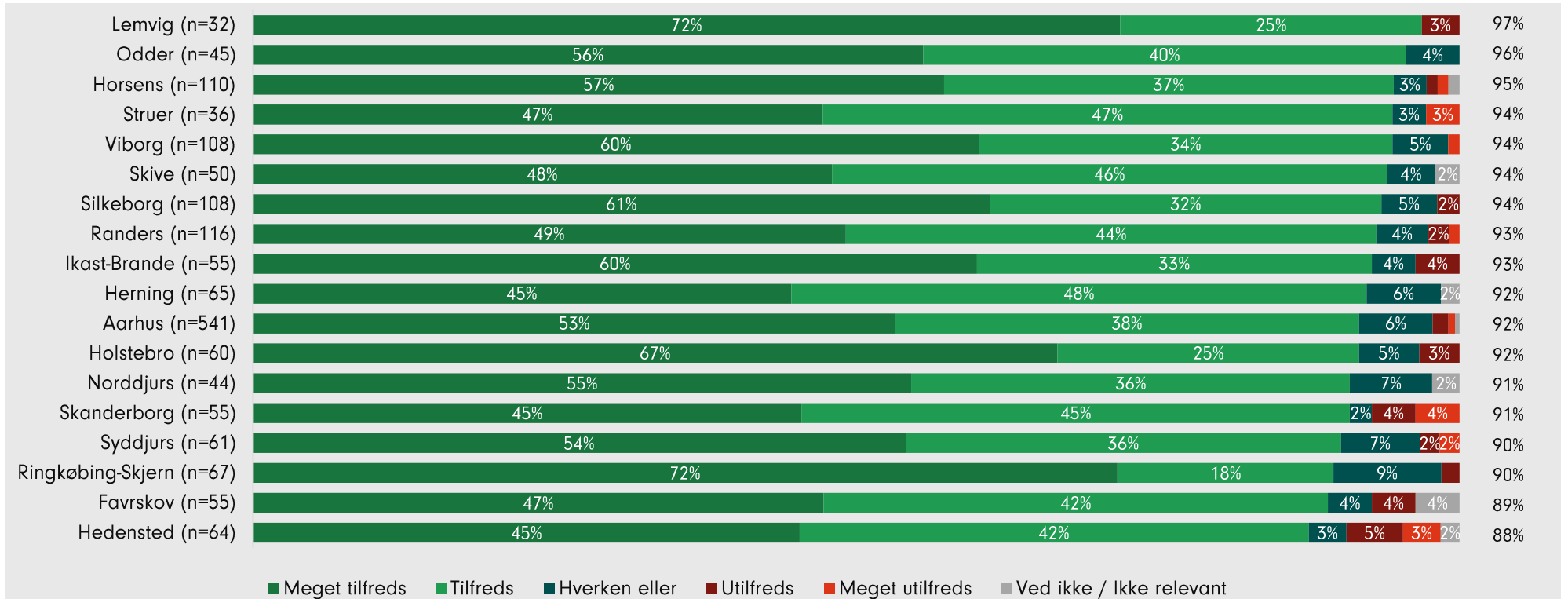


midttrafik

TILFREDSHED FORDELT PÅ MÅLGRUPPER

Den overordnede tilfredshed er flot på tværs af kommunerne

Top 2
Meget tilfreds +
tilfreds



Spg.) Hvor tilfreds er du alt i alt med handicapkørslen

Base n = 32 - 541

Procentsatser under 2% er fjernet fra grafen



TILFREDSHED FORDELT PÅ MÅLGRUPPER

Der er ikke stor forskel i tilfredsheden mellem rejsefrekvenserne

Men der kan dog spores en lidt højere tilfredshed på flere af parametrene blandt brugere der kører mellem 1-3 gange om måneden

Samlet andel kunder, der har svaret <i>meget tilfreds</i> og <i>tilfreds</i> , opdelt på <u>rejsefrekvens</u>	Én eller flere gange om ugen (n=47 – 586)	1-3 gange om måneden (n=46 – 670)	Sjældnere (n= 22 – 287)
...alt i alt med handicapkørslen	91%	93%	92%
...med den indvendige rengøring af bilen	78%	82%	78%
...prisen på handicapkørsel – set i forhold til at du bliver kørt til og fra dit hjem	91%	92%	92%
...at du sommetider kører sammen med andre, som du ikke kender	76%	77%	68%
... med bilens komfort	77%	83%	76%
...chaufførens kørsel	83%	86%	84%
...chaufførens venlighed	78%	82%	80%
...medarbejderens venlighed, når du bestiller en tur	74%	85%	78%
...medarbejderens evne og mulighed for at give dig den hjælp du har brug for, når du bestiller en tur	73%	84%	87%
...ventetiden i telefonen, når du bestiller en tur	64%	67%	74%
...chaufførens hjælpsomhed ved afhentning og levering	81%	83%	85%
...at der er længere rejsetid, når der også er andre med i den samme kørsel	64%	63%	55%
...muligheden for fastspænding af hjælpemiddel i vognen	72%	75%	73%
...den venlighed og imødekommenhed du får, når du selv ringer til Flextrafik efter 20 minutter, hvis der er forsinkelser eller vognen slet ikke kommer	60%	51%	50%
...Midttrafiks evne til at afhente dig indenfor det aftalte tidsinterval	72%	81%	85%
...dine ønsker om afhentningstidspunkt opfyldt i forbindelse med bestilling af kørsel	66%	76%	76%
...muligheden for at bestille ture i hele Jylland og Fyn via onlineløsningen og App'en	26%	25%	24%
...det tilbud der findes, hvor man kan køre i hele Jylland og Fyn mod en merbetaling	38%	35%	34%



TILFREDSHED FORDELT PÅ MÅLGRUPPER

Der er ikke stor forskel i tilfredsheden mellem rejseformålet

Dem hvis rejseformål er besøg, er 94% alt i alt tilfredse med handicapkørslen

Samlet andel kunder der har svaret <i>meget tilfreds</i> og <i>tilfreds</i> , opdelt på <u>rejseformål</u>	Fritid/indkøb (n=50 – 584)	Besøg (n=81 – 822)	Behandling (n=68 - 930)	Andet (n=18 – 188)
...alt i alt med handicapkørslen	91%	94%	91%	94%
...med den indvendige rengøring af bilen	78%	81%	79%	78%
...prisen på handicapkørsel – set i forhold til at du bliver kørt til og fra dit hjem	93%	93%	92%	90%
...at du sommetider kører sammen med andre, som du ikke kender	77%	77%	74%	80%
... med bilens komfort	80%	79%	78%	76%
...chaufførens kørsel	83%	83%	85%	82%
...chaufførens venlighed	78%	81%	80%	77%
...medarbejderens venlighed, når du bestiller en tur	82%	79%	78%	70%
...medarbejderens evne og mulighed for at give dig den hjælp du har brug for, når du bestiller en tur	80%	81%	79%	75%
...ventetiden i telefonen, når du bestiller en tur	67%	66%	65%	58%
...chaufførens hjælpsomhed ved afhentning og levering	80%	83%	82%	80%
...at der er længere rejsetid, når der også er andre med i den samme kørsel	63%	62%	62%	67%
...muligheden for fastspænding af hjælpemiddel i vognen	71%	73%	76%	71%
...den venlighed og imødekommenhed du får, når du selv ringer til Flextrafik efter 20 minutter, hvis der er forsinkelser eller vognen slet ikke kommer	58%	57%	53%	55%
...Midttrafiks evne til at afhente dig indenfor det aftalte tidsinterval	76%	80%	77%	74%
...dine ønsker om afhentningstidspunkt opfyldt i forbindelse med bestilling af kørsel	70%	75%	70%	66%
...muligheden for at bestille ture i hele Jylland og Fyn via onlineløsningen og App'en	26%	26%	24%	29%
...det tilbud der findes, hvor man kan køre i hele Jylland og Fyn mod en merbetaling	39%	37%	35%	40%



TILFREDSHED FORDELT PÅ MÅLGRUPPER

På tværs af ancienniteten ses der ikke den store forskel i tilfredsheden

Men dem med 10 års anciennitet er lidt mere tilbøjelige til at være utilfredse

Samlet andel kunder der har svaret <i>meget tilfreds</i> og <i>tilfreds</i> , opdelt på <u>anciennitet</u>	Mindre end 1 år (n=19 – 336)	1 til 3 år (n=38 – 556)	3 til 5 år (n=23 – 307)	5 til 10 år (n=14 – 176)	10 år eller mere (n=14 - 126)
...alt i alt med handicapkørslen	92%	93%	93%	90%	89%
...med den indvendige rengøring af bilen	80%	80%	81%	81%	75%
...prisen på handicapkørsel – set i forhold til at du bliver kørt til og fra dit hjem	91%	93%	94%	91%	89%
...at du sommetider kører sammen med andre, som du ikke kender	74%	74%	78%	79%	73%
... med bilens komfort	80%	79%	82%	74%	74%
...chaufførens kørsel	87%	85%	85%	81%	78%
...chaufførens venlighed	85%	79%	79%	79%	74%
...medarbejderens venlighed, når du bestiller en tur	59%	85%	84%	71%	100%
...medarbejderens evne og mulighed for at give dig den hjælp du har brug for, når du bestiller en tur	69%	90%	78%	74%	80%
...ventetiden i telefonen, når du bestiller en tur	52%	70%	64%	61%	91%
...chaufførens hjælpsomhed ved afhentning og levering	84%	84%	82%	80%	77%
...at der er længere rejsetid, når der også er andre med i den samme kørsel	60%	61%	66%	62%	63%
...muligheden for fastspænding af hjælpemiddel i vognen	73%	74%	74%	77%	70%
...den venlighed og imødekommenhed du får, når du selv ringer til Flextrafik efter 20 minutter, hvis der er forsinkelser eller vognen slet ikke kommer	45%	54%	58%	64%	65%
...Midttrafiks evne til at afhente dig indenfor det aftalte tidsinterval	78%	78%	79%	79%	72%
...dine ønsker om afhentningstidspunkt opfyldt i forbindelse med bestilling af kørsel	76%	75%	69%	63%	71%
...muligheden for at bestille ture i hele Jylland og Fyn via onlineløsningen og App'en	24%	25%	26%	22%	28%
...det tilbud der findes, hvor man kan køre i hele Jylland og Fyn mod en merbetaling	33%	37%	36%	39%	40%



TILFREDSHED FORDELT PÅ MÅLGRUPPER

På en række af parametrene ses der en lidt højere tilfredshed blandt de svagtseende

Mens der blandt kørestolsbrugerne udtrykkes en lidt højere utilfredshed

Samlet andel kunder der har svaret <i>meget tilfreds og tilfreds, opdelt på hjælpemiddel*</i>	Kørestol/el-kørestol/crosser (n=45 – 459)	Rollator (n=28 – 538)	Svagtseende/ ink. med Servicehund (n=8 – 101)	Intet hjælpemiddel (n=34 – 445)
...alt i alt med handicapkørslen	89%	93%	95%	94%
...med den indvendige rengøring af bilen	80%	80%	67%	82%
...prisen på handicapkørsel – set i forhold til at du bliver kørt til og fra dit hjem	89%	94%	90%	93%
...at du sommetider kører sammen med andre, som du ikke kender	67%	79%	81%	77%
... med bilens komfort	74%	81%	86%	82%
...chaufførens kørsel	75%	89%	85%	89%
...chaufførens venlighed	80%	81%	83%	78%
...medarbejderens venlighed, når du bestiller en tur	84%	72%	79%	78%
...medarbejderens evne og mulighed for at give dig den hjælp du har brug for, når du bestiller en tur	81%	76%	72%	82%
...ventetiden i telefonen, når du bestiller en tur	68%	68%	54%	66%
...chaufførens hjælpsomhed ved afhentning og levering	86%	84%	79%	77%
...at der er længere rejsetid, når der også er andre med i den samme kørsel	52%	66%	74%	65%
...muligheden for fastspænding af hjælpemiddel i vognen	88%	82%	40%	56%
...den venlighed og imødekommenhed du får, når du selv ringer til Flextrafik efter 20 minutter, hvis der er forsinkelser eller vognen slet ikke kommer	55%	54%	53%	56%
...Midttrafiks evne til at afhente dig indenfor det aftalte tidsinterval	73%	82%	79%	78%
...dine ønsker om afhentningstidspunkt opfyldt i forbindelse med bestilling af kørsel	68%	79%	67%	70%
...muligheden for at bestille ture i hele Jylland og Fyn via onlineløsningen og App'en	27%	24%	24%	25%
...det tilbud der findes, hvor man kan køre i hele Jylland og Fyn mod en merbetaling	35%	35%	34%	38%



FLEXTRAFIK

Tilfredshedsmodel og prioritetskort

Dette afsnit vil præsentere prioriteringskortet, der giver input til hvilke områder Midttrafik med fordel kan fokusere på.



SYDTRAFIK

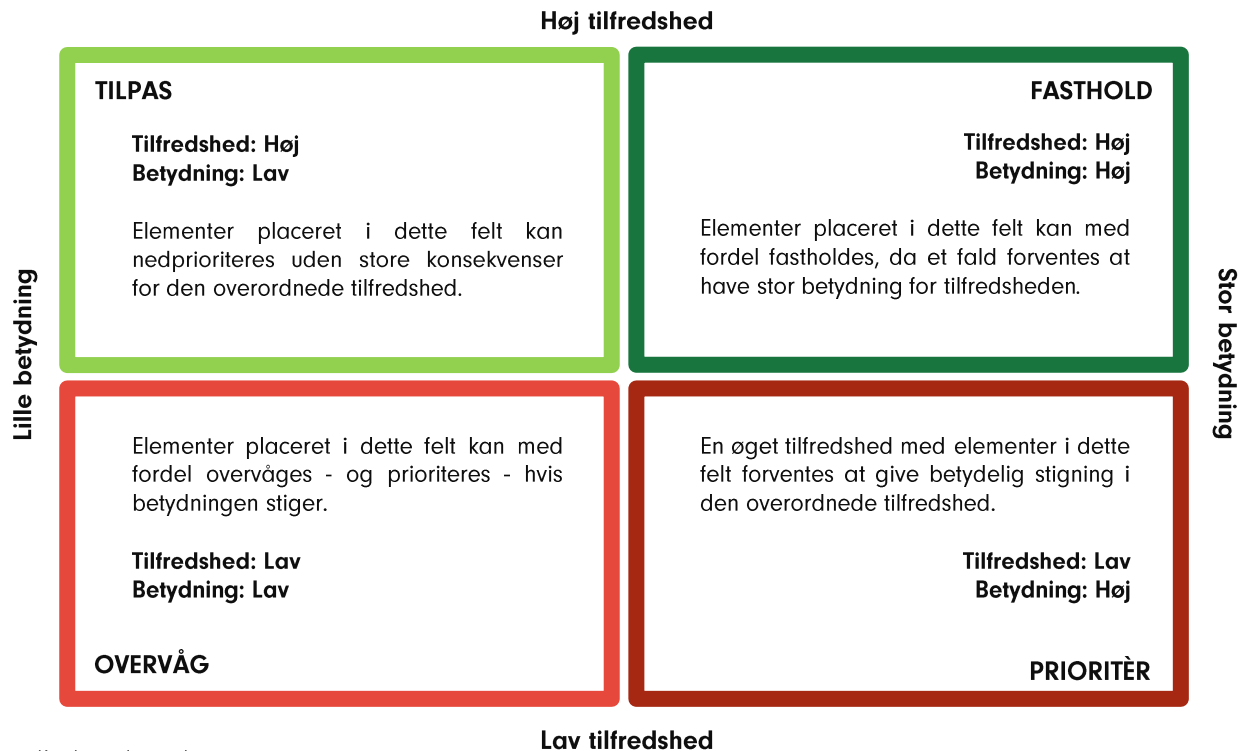
ALTID I BEVÆGELSE



midttrafik

PRIORITETSKORT

Hvilke områder gør sig gældende i modellen og hvad har de af betydning?



- Et prioritetskort ordner de forskellige elementer i fire kasser efter den gennemsnitlige tilfredshed og elementets betydning for den samlede tilfredshed.
- Gennemsnitlig tilfredshed er udregnet på en skala fra 1 (Overhovedet ikke tilfreds) til 5 (Fuldkommen tilfreds).
- Punkter i kasserne til venstre har lav betydning for den samlede tilfredshed og punkter i kasserne til højre har stor betydning for den samlede tilfredshed. Det nuværende niveau af tilfredshed kan aflæses vertikalt.
- Prioriteringskortet fokuserer kun på områdernes betydning for kundernes tilfredshed. Punkter med lav betydning i prioriteringskortet kan derfor sagtens være vigtige for Midttrafik i andre sammenhænge.

Spg.) Hvor tilfreds er du med...

n = 1673

Regression, n = 192

R-squared 56%

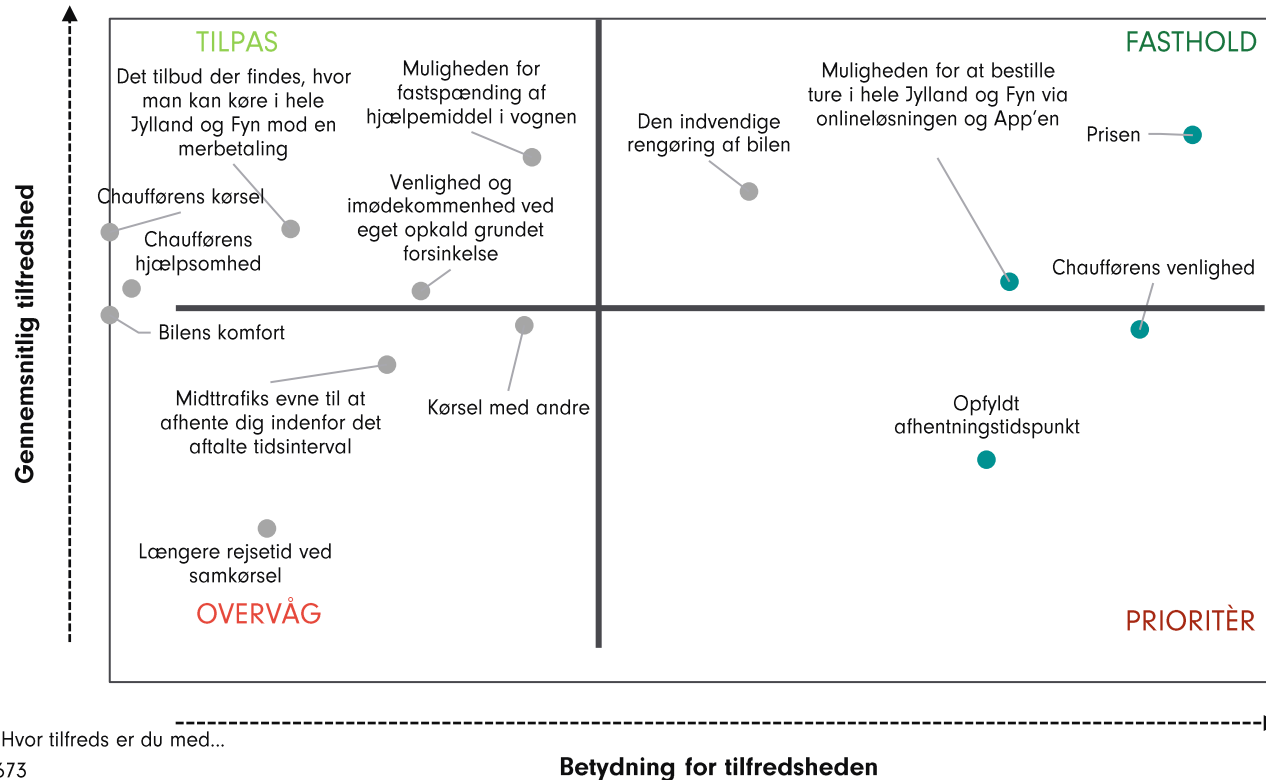
© 2022 - Side 19



TILFREDSHEDSMODEL

Det er vigtigt at fastholde performance på pris og muligheden for at bestille ture i hele Jylland og Fyn via onlineløsningen

Der kan med fordel ses på at prioritere chaufførens venlighed og at afhentningstidspunktet overholdes

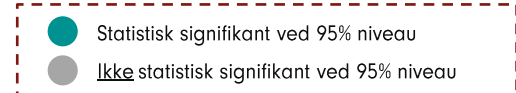


- **FASTHOLD:** Midttrafik bør tilstræbe at fastholde sin performance på *prisen*, *muligheden for at bestille ture i hele Jylland og Fyn via onlineløsningen og App'en* samt *den indvendige rengøring af bilen*
- **TILPAS:** Tilfredsheden med parameteren *tilbuddet der findes, hvor man kan køre i hele Jylland og Fyn mod merbetaling*, *muligheden for fastspænding af hjælpemiddel i vognen*, *venlighed og imødekommenhed ved eget opkald grundet forsinkelse*, *chaufførens kørsel*, *chaufførens hjælpsomhed* og *bilens komfort*.
- **OVERVÅG:** Midttrafik kan med fordel overvåge *evnen til at afhente brugeren indenfor det aftalte tidsinterval*, *kørsel med andre* og *længere rejsetid ved samkørsel*.
- **PRIORITÉR:** Midttrafik kan med fordel se på, *hvordan de prioritere at afhentningstidspunkt overholdes og chaufførens venlighed*.

Spg.) Hvor tilfreds er du med...

n = 1673

R-squared 56%



FLEXTRAFIK

Øvrige resultater

Resultaterne for øvrige relevante spørgsmål præsenteres i dette afsnit

SYDTRAFIK

ALTID I BEVÆGELSE



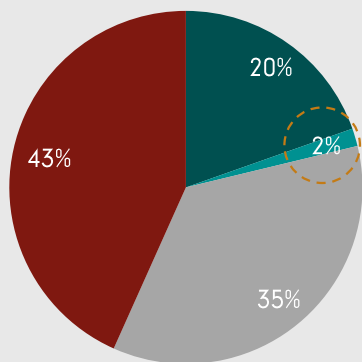
midttrafik

ØVRIGE RESULTATER

Få holder op med at benytte de tre tilbud, når de har prøvet det

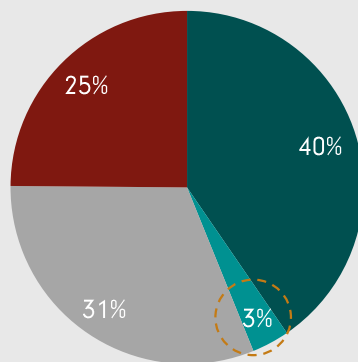
Der kan med fordel ses på at øge kendskabet til tilmelding af betalingskort samt SMS-påmindelser

Ved du, at du kan tilmelde og betale med dit betalingskort, når du bestiller handicapkørsel online/på app?



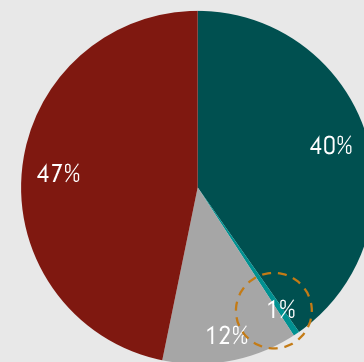
- Ja, bruger det nu
- Ja, har prøvet det, men benytter det ikke længere
- Ja, har hørt om det
- Nej

Ved du, at du kan blive oprettet til månedsfakturering på handicapkørsel?



- Ja, bruger det nu
- Ja, har prøvet det, men benytter det ikke længere
- Ja, har hørt om det
- Nej

Ved du, at du kan modtage SMS-påmindelser, når der er 24 timer og 15 min. til din tur skal udføres?



- Ja, bruger det nu
- Ja, har prøvet det, men benytter det ikke længere
- Ja, har hørt om det
- Nej

Spg.) Ved du, at du kan tilmelde og betale med dit betalingskort, når du bestiller handicapkørsel online/på app?
Base n = 1673

Spg.) Ved du, at du kan blive¹¹ - Ved du, at du kan modtage SMS-påmindelser, når der er 24 timer og 15 min. til din tur skal udføres oprettet til månedsfakturering på handicapkørsel?
Base n = 1673

Spg.) Ved du, at du kan modtage SMS-påmindelser, når der er 24 timer og 15 min. til din tur skal udføres
Base n = 1673



Hvad siger brugerne med deres egne ord?

Supplerende bemærkninger



"Jeg synes det er fedt, at man nogle gange kører med de samme chauffører, så kan de huske en. Så får man en hyggelig snak"



"Det kunne være rart, at de lige giver en bemærkning, når man skal kører med andre"



"At bilen kom til tiden, og man får en besked når de kommer for sent"



"Det er rigtig godt, og jeg er meget glad for det. De er meget imødekommende og gode til at finde tider. De er rigtige søde"



"Jeg er glad og tilfreds med Midttrafik, og jeg er ked af, at jeg ikke har benyttet det før nu"



"Jeg er godt tilfreds med chaufførerne, men nogle gange kører de en længere vej hjem. Bilerne er også for lave"



"Jeg er utilfreds med den ventetid der er på telefonen, når man ringer og bestiller flextrafik, sommetider 5 min."



"Jeg har kroniske lidelser, og jeg synes det er mega rart, at man ikke skal ud og benytte sig af offentligt transport, men at man i stedet kan blive kørt til og fra døren. Jeg er meget tilfreds"



"Det er ligesom når man kommer til chaufføren, så er det enten eller. Enten er de bare mega gode, og nogle gange er de bare dårlige. Så jeg synes det er en lidt unfair skala at sætte dem ind på. Der var engang ved vintertid, hvor chaufføren havde sit vindue åben, fordi han var ved at falde i søvn. Så han brugte kulden til at holde sig vågen, og det var meget ubehageligt at kører med. Der har også været et par andre episoder, hvor de også bare har kørt utroligt dårligt. Men størstedelen er super søde"

Spg.) Har du nogle supplerende bemærkninger du gerne vil have noteret?

Antal åbne kommentarer: 643



FLEXTRAFIK

Baggrundsinformation

Fordeling af interview mv.

SYDTRAFIK

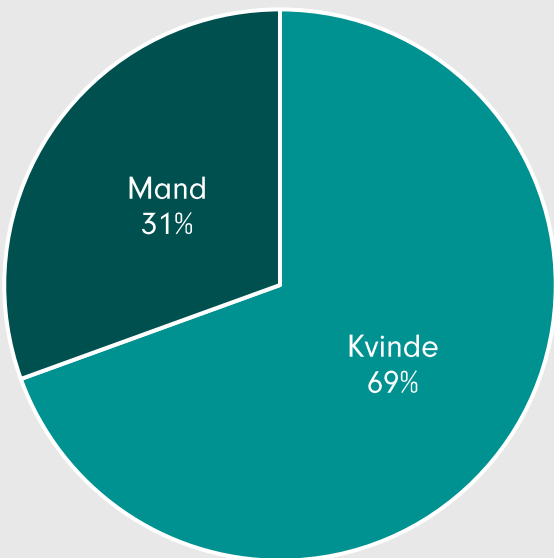
ALTID I BEVÆGELSE



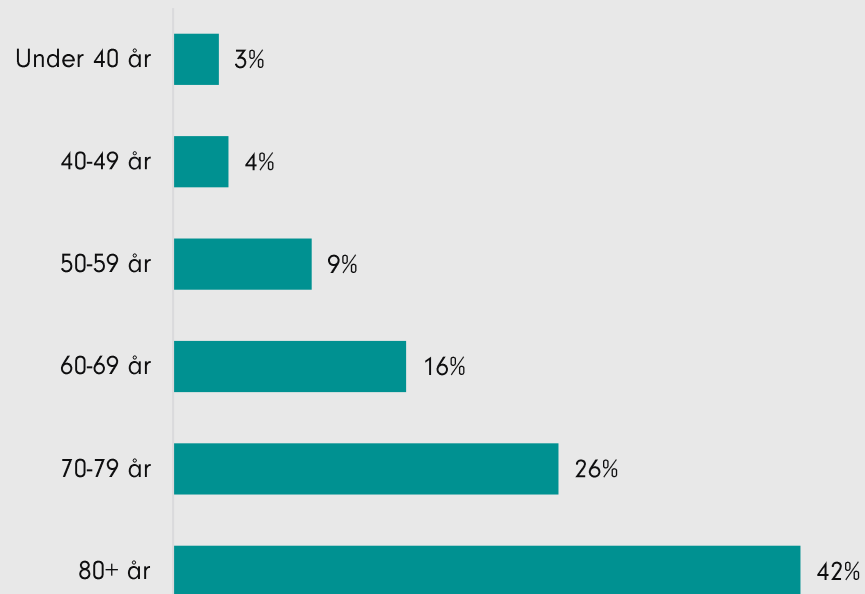
midttrafik

Hvem har vi talt med?

KØN (N=1673)



PASSAGERENS ALDER (N=1673)



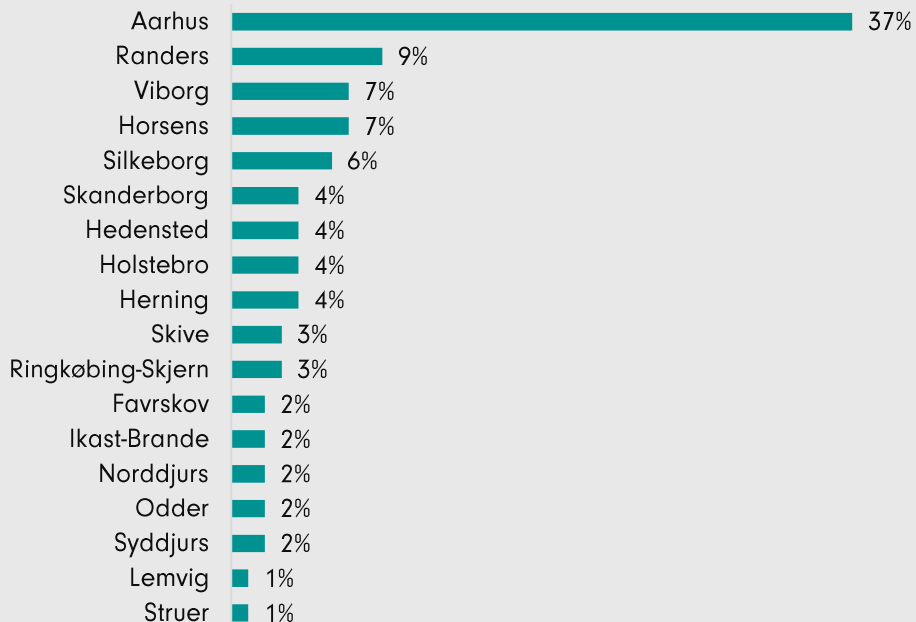
Køn
Alder
Base n = 1673



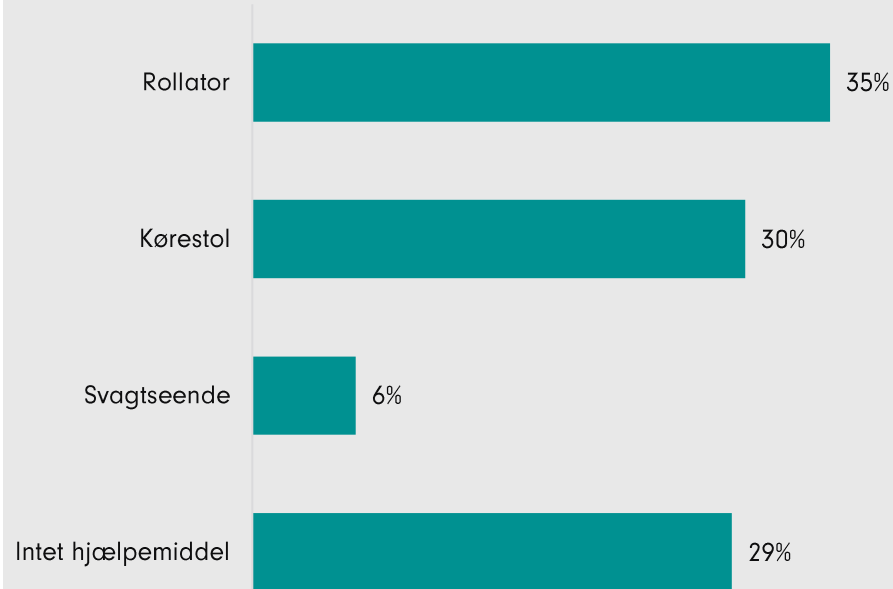
BAGGRUNDSINFORMATION

Hvordan fordeler andelen af interviews sig i kommunerne og det hjælpemiddel man har haft med på turen

FORDELINGEN AF INTERVIEWS EFTER VEJNING (N=1673)



FORDELINGEN AF HJÆLPEMIDLER (N=1673)



Kommune
Hjælpemiddel
Base n = 1673

*En kunde med flere hjælpemidler klassificeres ud fra, hvad der vægter højest ift. afvikling af kørslen. F.eks. figurerer en synshandicappet med kørestol under kategorien kørestol.



FLEXTRAFIK

Kontaktoplysninger

 SYDTRAFIK

ALTID I BEVÆGELSE



midttrafik

Kontakter

Wilke

Henrik Andersen
Head of Public & Partner
ha@wilke.dk
+45 40 59 41 50

Wilke

Rasmus Fallenkamp
Data Insights Consultant
rfa@wilke.dk
+45 51 91 92 36



w Wilke

Bilag 2: Overordnede resultater i 2021 og 2016

Undersøgelsen i 2021 er afviklet med en 5-punktsskala og adskiller sig fra undersøgelsen i 2016 ved, at der er tilføjet et neutralt midtpunkt.

Der er i oversigten kun medtaget spørgsmål, der går igen i begge undersøgelser.

Tilfreds = kunder, der har svaret *meget tilfreds* eller *tilfreds*.

Utilfreds = kunder, der har svaret *meget utilfreds* eller *utilfreds*.

	Tilfreds		Neutral	Utilfreds	
	2016	2021	2021	2016	2021
Overordnet tilfredshed	97%	92%	5%	2%	2%
Indvendig rengøring af bilen	89%	80%	8%	2%	1%
Ønsker til afhentningstidspunkt	84%	72%	14%	12%	13%
Rettidighed	89%	78%	11%	10%	11%
Samkørsel	78%	75%	11%	9%	6%
Længere rejsetid ved samkørsel	68%	62%	15%	15%	13%
Rejser over 100 km	12%			3%	
Kørsel i hele Jylland (og på Fyn) mod merbetaling	14%	36%	3%	2%	2%
Ventetid i telefonen ifm. turbestilling	82%	67%	16%	8%	8%
Medarbejdernes venlighed ifm. turbestilling	95%	79%	10%	4%	2%
Prisen	87%	92%	4%	6%	2%
Chaufførernes venlighed	95%	80%	14%	4%	5%
Chaufførernes hjælpsomhed	92%	82%	11%	5%	6%
Bilens komfort	82%	79%	11%	6%	4%
Fastspænding af hjælpemiddel	74%	74%	4%	1%	2%

ÅRSBERETNING

2021

fra

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro

Årsberetning 2021

Indholdsfortegnelse:

1. Nævnens forord.....	3
2. Oversigt over medlemmer og sekretariatet.....	4
3. Ankenævnets etablering og baggrund.....	5
4. Ankenævnets virksomhed / sagsbehandling i sekretariatet.....	6
5. Udvalgte afgørelser.....	8
6. Statistiske oplysninger / efterlevelseshøjhedsprocent.....	23

Årsberetning 2021

Nævnens formandens forord:

Dette er ankenævnets trettende årsberetning fra et år, hvor Covid19-restriktioner fortsatte med at sætte deres præg på passagerantallet i den kollektive trafik. Dette fik også indflydelse på antallet og typen af klagesager i ankenævnet. Det lave passagertal gav således færre klager, men også nye sagstyper og problemstillinger dukkede op.

Den 21. januar 2021 udtalte Forbrugerombudsmanden på baggrund af en række klager fra passagerer, der under Corona-nedlukningen ikke havde kunnet købe billet hos chaufføren, at kun busser, der er indrettet som ubemandede selvbetjeningsmiljøer, kan afvise at tage mod kontanter. Dette forudsætter, at buschaufførerne hverken sælger billetter til passagererne eller kontrollerer, om passagererne på anden måde har betalt for rejsen med fx rejsekort. På den baggrund lukkede trafikelskaberne fordørene i busserne, skærmede af til chaufføren og stoppede for fysisk billetsalg hos chaufføren i både forår og efteråret 2021.

Myndighedernes anbefalinger om blandt andet hjemmearbejde har haft den konsekvens, at der i ugerne efter nedlukningerne visse steder var et fald i antal passagerer i den kollektive trafik på op imod 90 pct. I takt med genåbningen af samfundet vendte passagerne tilbage til den kollektive trafik, men ifølge de seneste beregninger mangler der fortsat 10 - 15 % af passagerne. Dette kan skyldes fortsat ændrede arbejdsmønstre med øget hjemmearbejde, anskaffelse af en bil eller andet.

I 2020 oplevede ankenævnet et fald i klageantal til 269, svarende til nedgang i antal klager på omtrent 12 %. Faldet fortsatte i 2021, hvor der blev oprettet 187 sager. Dette svarer til et fald på 30 %, hvilket må betragtes som en naturlig følge af den kraftige nedgang i passagerantallet.

I forbindelse med afvikling af juletrafikken vedtog transportministeren i bekendtgørelse nr. 2495 af 18/12/2021 krav om gyldigt Corona-pas fra den 19. december 2021 for passagerer med fjerntog og -busser. Passagerer uden gyldigt Coronapas blev pålagt en kontrolafgift på 750 kr. Dette skabte bl.a. problemer for passagerer, der havde været smittet med Corona og var blevet raske, men endnu ikke havde fået deres Coronapas tilbage. De eventuelle affødte klager vil ankenævnet komme til at behandle i 2022.

Ankenævnet afgjorde i alt 88 sager på sine seks nævnsmøder i 2021. Sagerne kan læses på hjemmesiden, der i 2021 har fået et nyt layout med et mere brugervenligt udtryk og nu opfylder kravene i lov om webtilgængelighed.

Ud over de 88 nævnssager behandlede sekretariatet 108 sager, der enten blev afvist, imødekommet af trafikvirksomheden eller frafaldet af klageren under skriftvekslingen. Den nærmere fordeling af sagerne mellem de respektive trafikvirksomheder fremgår af statistikken fra side 22 og frem.

God læselyst!

Landsdommer Tine Vuust

Nævnens formand for Ankenævnet for Bus, Tog og Metro

2. Oversigt over nævnsmedlemmer og sekretariat

Medlemmer i 2021

Nævnensformand:

Landsdommer Tine Vuust

Medlemmer udpeget af udbydere af kollektiv transport inden for bus, tog og metro:

Susanne Beyer Svendsen (DSB)
Helle Berg Johansen (Midttrafik)

Medlemmer udpeget af Forbrugerrådet:

Torben Steenberg
Rasmus Markussen (udtrådt 1. juli 2021)
Gry Midttun (indtrådt 1. november 2021)

Sekretariat:

Betina Johansen (sekretariatschef)
Louise Worre Beuchert (juridisk sagsbehandler)

3. Ankenævnets etablering og baggrund

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro blev etableret den 1. februar 2009 af Forbrugerrådet (nu Forbrugerrådet Tænk) og udbydere af kollektiv trafik i Danmark. Ankenævnet er et godkendt privat ankenævn i medfør af lov nr. 524 af 29/04/2015 om forbrugerklager. Erhvervsministeren har godkendt ankenævnets vedtægter frem til 31. januar 2022, hvorefter perioden forventes forlænget med 3 år som vanligt.

Forbrugerrådet Tænk og de tilsluttede trafikvirksomheder har nedsat et forretningsudvalg bestående af ankenævnets formand, en repræsentant fra forbrugersiden, en repræsentant fra branchen samt sekretariatschefen. Ankenævnet tegnes af forretningsudvalget. Forretningsordenen kan læses på ankenævnets hjemmeside.

De tilsluttede trafikvirksomheder i 2021 var:

DSB, Telegade 2, 2630 Taastrup

Arriva Tog A/S, Drewnsensvej 1A, 8600 Silkeborg,

Metroselskabet I/S, Metrovej 5, 2300 København S,

Nordjyllands Trafikselskab, J.F. Kennedys Plads 1 R, 3. sal., Postboks 1359, 9000 Aalborg,

Trafikselskabet Midttrafik, Søren Nymarks Vej 3, 8270 Højbjerg,

Trafikselskabet Sydtrafik, Banegårdspladsen 5, 6600 Vejen,

Trafikselskabet FynBus, Tolderlundsvej 9, 5000 Odense C,

Bornholms Trafikselskab, Munch Petersens vej 2, 3700 Rønne,

Trafikselskabet Movia, Gl. Køge Landevej 3, 2500 Valby,

Flixbus ApS, Marselis Boulevard 1, 8000 Aarhus C.

4. Ankenævnets virksomhed

Ankenævnet behandler civilretlige tvister - det vil sige hovedsageligt tvister, der vedrører et økonomisk mellemværende – angående rejser med kollektiv trafik i Danmark mellem forbrugere og udbydere af bus, tog, metro og letbane. Ankenævnet har også kompetence til at behandle klager over trafikvirksomheder, der ikke er tilsluttet ankenævnet. Det afgørende er, at der er tale om kollektiv transport, dvs. med offentlig adgang, der kører efter en køreplan.

Før ankenævnet kan behandle en klage, skal klageren have rettet skriftlig henvendelse til trafikvirksomheden uden at have opnået en for klageren tilfredsstillende løsning.

Hvis sagen allerede er afgjort ved dom eller retsforlig, kan man ikke klage til ankenævnet. Ankenævnets afgørelser kan ikke ankes til en højere administrativ myndighed. Hver af parterne kan dog anlægge sag ved domstolene om den tvist, som sagen vedrører, når ankenævnet har truffet afgørelse i sagen.

Det koster et gebyr på 160 kr. at klage, hvis dét beløb, man klager over, er på 160 kr. eller derover. Er beløbet mindre, eller angår klagen ikke et økonomisk anliggende, er klagegebyret 80 kr. Man får i visse tilfælde klagegebyret tilbagebetalt, fx hvis man får medhold i klagen, eller hvis man selv frafalder klagen.

Sagsbehandling i sekretariatet

Når klageskemaet og klagegebyret er modtaget i sekretariatet, sendes klagen i høring i trafikvirksomheden. Trafikvirksomheden skal stoppe opkrævningen af beløb hos klageren, så længe sagen behandles i ankenævnet.

Sekretariatet sender trafikvirksomhedens svar til klageren, der kan komme med yderligere bemærkninger. I visse tilfælde anmodes trafikvirksomheden herefter om flere kommentarer og oplysninger.

Hvis der i en lignende sagstype foreligger nævnspraksis, henleder sekretariatet klagerens og indklagedes opmærksomhed herpå, således at parten kan tage stilling til, om klagesagen ønskes fortsat eller skal frafalde.

Sekretariatet udarbejder en sagsfremstilling med gengivelse af sagens faktiske forhold og parternes krav og begrundelser, som sendes til nævnsmedlemmerne inden nævnsmødet sammen med sagens øvrige bilag.

Sagens afgørelse

I afgørelsen deltager som hovedregel alle fem nævnsmedlemmer. Hvis der foreligger afbud eller inhabilitet hos et medlem, tillægges det andet medlem fra den pågældende side to stemmer. Ankenævnet er beslutningsdygtigt med tre medlemmer, og nævnsformanden skal altid deltage.

Ankenævnets afgørelser er skriftlige og bliver sendt til parterne. Hvis klageren får helt eller delvist medhold, tilbagebetales klagegebyret. Hvis en trafikvirksomhed ikke får medhold, skal virksomheden betale sagsomkostninger til ankenævnet på mellem 10.000 kr. og 12.500 kr. inkl. moms.

Årsberetning 2021

Offentliggørelse

Ifølge vedtægterne offentliggøres afgørelserne på hjemmesiden.

Ankenævnet skal føre en liste over trafikvirksomheder, der ikke har efterlevet en ankenævnsafgørelse, og som ikke har anlagt en sag ved domstolene om forholdet. Oplysninger om trafikvirksomhedens navn tages af listen efter 12 måneder.

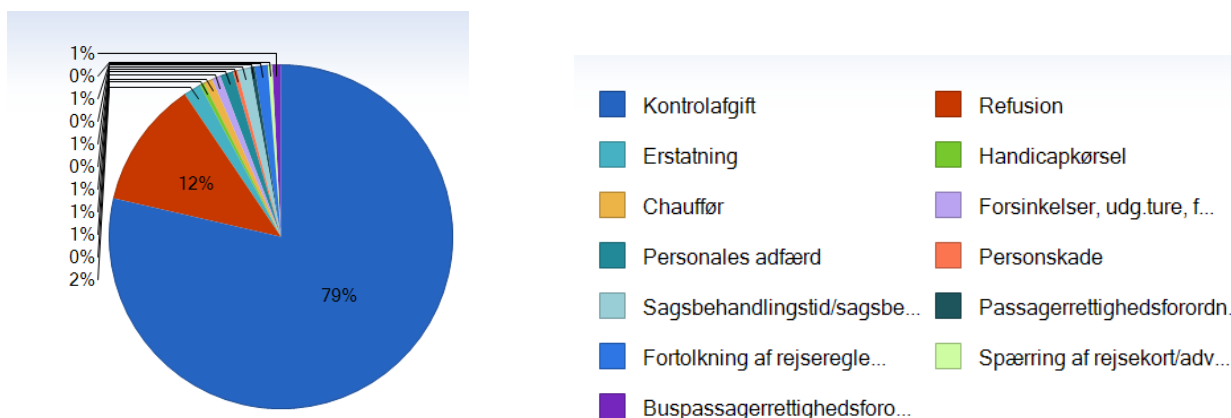
Der figurerer pt. ingen trafikvirksomheder på listen.

5. Udvalgte afgørelser

Generelt

I 2020 udgjorde klager over kontrolafgifter 79 % af de samlede klagepunkter. Det samme gjorde sig gældende for 2021. De øvrige klageemner drejede sig bl.a. om diverse refusionskrav som fx godtgørelse af taxaregning, erstatningskrav ved mistet bagage eller fortolkning af rejseregler.

Fordelingen mellem sagskategorierne er skitseret i lagkagen nedenfor. En klagesag kan angå flere klagepunkter:



Talmæssige fordeling af klagepunkterne:

Kontrolafgift	191
Refusion	29
Erstatning	4
Personales adfærd	3
Sagsbehandlingstid/sagsbehandlingsfejl	3
Fortolkning af rejseregler	3
Chauffør	2
Forsinkelser, udg.ture, for tidl afgang	2
Buspassagerrettighedsforordning	2
Handicapkørsel	1
Personskade	1
Passagerrettighedsforordning 1371/2007	1
Spærring af rejsekort/advarselsliste/inddragelse af kort	1
	243

===

CORONA-RELATEREDE SAGER

Som allerede omtalt i nævnsformandens forord fik Corona-restriktioner en signifikant indflydelse på alle dele af samfundet og således også på afviklingen af den kollektive trafik.

- **Krav om Coronapas**



Ud over afstandskrav mellem passagererne, krav om mundbind og pladsbilletter, skulle passagerer med DSB Fjern- og Regionaltog og i fjernbusserne desuden kunne forevise et gyldigt Coronapas. Reglen blev først indført den 19. december 2021, hvorfor der i beretningsåret ikke nåede at komme sager i ankenævnet, da passageren først skal have en afgørelse fra trafikvirksomheden, før denne kan indbringes for ankenævnet.

- **Suspendering af buschaufførers kontantsalg af billetter**

På baggrund af transportministerens henstilling i foråret 2020 til trafikselskaberne om, at chaufførerne skulle ophøre med at tage imod kontanter, suspendede trafikselskaberne kontantsalg i busserne og henviste passagererne til at benytte fx rejsekort eller mobilbilletter.

En række passagerer klagede til Forbrugerombudsmanden over, at de var blevet nægtet at komme om bord på bussen, hvis de ville betale med kontanter.

Herudover var nogle passagerer, der var steget om bord på bussen i den tro, at de kunne købe billet hos chaufføren, blevet pålagt kontrolafgifter, som passagererne indbragte for Ankenævnet for Bus, Tog og Metro.



Årsberetning 2021

Trafikselskaberne på nær Movia genoptog herefter kontantsalget, og Movia bad ankenævnet om at stille sagerne i bero på Forbrugerombudsmandens afgørelse. Denne forelå den 13. januar 2021, hvor hun statuerede, at kun busser, der er indrettet som ubemandede selvbetjeningsmiljøer, kan afvise at tage mod kontanter. Dette forudsatte, at buschaufførerne hverken solgte billetter til passagererne eller kontrollerede, om passagererne på anden måde havde betalt for rejsen med fx rejsekort. Passagererne skulle oplyses klart og tydeligt om overgangen til selvbetjening, så de havde mulighed for at sikre sig en billet, inden de steg på bussen.

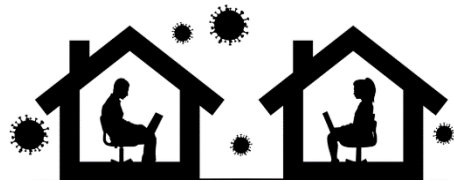
Forbrugerombudsmanden vurderede, at Movia havde indrettet sine busser som selvbetjeningsmiljøer, mens kontantsalget var midlertidigt indstillet. Buschaufførerne var kun ansat til at føre busserne, så passagererne skulle selv sørge for billet eller rejsekort. Passagererne var tilstrækkeligt tydeligt informeret om, at de ikke kunne betale med kontanter i bussen.

De øvrige trafikselskaber stoppede herefter også for chaufførens kontantsalg og indrettede deres busser som ubemandede selvbetjeningsmiljøer under Corona-restriktionerne, hvilket de skilte med på hjemmesiderne og på selve bussen. Kontantsalget blev genindført den. 1. september 2021.

-o0o-

- Erhvervskort flyttet til DOT-app

Under Corona-nedlukningerne har mange været hjemsendt fra deres arbejdsplads og har derfor ikke haft brug for deres faste pendlerprodukter. I oktober måned 2020 orienterede DOT – sammenslutningen af trafikvirksomheder på Sjælland – pr. SMS kunderne om, at det hidtidige Erhvervskort, som er et pendlerkort, der betales 12 måneder forud, fra 2021 ville overgå fra at være tilgængeligt i SMS på kundens telefon, til udelukkende at kunne fremvises via DOT-appen.



Ifølge klageren i sagen 2021-0066 erindrede han ikke at have modtaget nogen SMS, og da han efter en lang hjemsendelse indtil juni 2021 grundet Corona-restriktioner igen skulle møde fysisk på arbejde, kunne han ved kontrol i metroen ikke finde sit Erhvervskort på SMS, som han plejede. Han blev derfor pålagt en kontrolafgift på 750 kr., som Metro Service efterfølgende nedsatte til 125 kr. jf. de Fælles Landsdækkende Rejseregler, da han kort var gyldigt, men ikke havde kunnet fremvises i kontrolsituationen. De oplyste ham om, at Erhvervskortet var overgået til DOT-appen.

Ankenævnet fastholdt den nedsatte kontrolafgift med den begrundelse, at det ikke kunne afvises, at klageren havde fået SMS-beskeden om DOT-appen, og at han burde have sikret sig at kunne forevise et gyldigt kort, når han efter flere måneders hjemmearbejde skulle rejse igen.

-o0o-

SAGER OM INFORMATION TIL PASSAGERNE:

Et af de gennemgående elementer i ankenævnets sagsbehandling er, hvorledes trafikvirksomhederne informerer passagererne. Er informationen misvisende og vildledende, vil dette have en afgørende betydning for sagens udfald – uanset om det drejer sig om kontrolafgifter, refusionskrav eller erstatningskrav.

I sagen 2021-0017 skulle klagerens fire børn den 9. februar 2021 kl. 18 rejse med Neptunbus fra København til lufthavnen i Malmø, hvorfra de skulle med en direkte flyforbindelse til Polen. Grundet dårligt vejr og varsling af mulig lukning af Øresundsbroen havde Neptunbus fra om formiddagen lagt et banner på deres hjemmeside, der på dansk, polsk og engelsk gjorde opmærksom på, at alle busafgange var flyttet til kl. 16. Neptunbus sendte derudover om formiddagen en mail til kunderne på polsk om flytning af alle busafgange til kl. 16. Da klagerens børn stod ved stoppestedet kl. 18 til den planmæssige afgang og først der læste banneret på hjemmesiden, regnede de med, at der ikke ville komme nogen bus kl. 18, og de besluttede sig for at tage til Malmø på egen hånd for at være sikre på at nå deres fly til Polen. Klageren anmodede efterfølgende Neptunbus om at refundere de fire ubenyttede busbilletter, hvilket Neptun afslog, fordi Neptunbus havde gennemført busafgangen kl. 18 alligevel. Dette blev godtgjort med GPS fra bussen.

Ankenævnet udtalte, at når der udbydes en busrute til og fra destinationer i Danmark, bør kommunikationen også foregå på bl.a. dansk – uanset om bussen måtte have tilslutningsforbindelse til en flyafgang til en destination i Polen. Ankenævnet fandt, at det ikke kunne bebrejdes klagerens børn, at de ikke reagerede på e-mailen, som i øvrigt viste sig ikke at være korrekt, da bussen rent faktisk afgik kl. 18. Oplysningen på hjemmesiden om, at busafgangen var flyttet til kl. 16, blev ikke fjernet efter kl. 16, selv om busafgangen kl. 18 blev gennemført planmæssigt. Den risiko for vildledning af passagererne udgjorde et ansvarsgrundlag for Neptunbus, og da børnene havde iagttaget deres tabsbegrænsningspligt ved selv at finde til Malmø, skulle Neptunbus refundere klagerens udgifter til de fire billetter.

I sagen 2021-0012 havde klageren et rejsekort anonymt, der var udløbet. Alle rejsekort uanset type udløber 5 år fra udstedelsesdatoen. For rejsekort anonymt gælder, at der ikke er tilknyttet kontaktoplysninger til brugeren, og der kan derfor ikke sendes påmindelsesbeskeder på mail fra rejsekortsystemet til brugeren, når rejsekortet udløber. Brugeren må selv holde sig orienteret om udløbsdatoen ved at lægge rejsekortet i en rejsekortautomat og trykke på "mit rejsekort". Når man forsøger at checke ind på et udløbet rejsekort, får man denne besked:

Et flertal i ankenævnet fastholdt den kontrolafgift, som klageren var blevet pålagt, fordi hun var steget på metroen trods beskeden på standeren, men de anbefalede, at udløbsdatoen bliver trykt direkte på rejsekortet, eller at oplysningen som minimum kommer frem på det første skærbillede, når rejsekortet lægges i en rejsekortautomat. Rejsekort har oplyst, at udløbsdatoen med tiden vil blive trykt på alle rejsekort.



I sagen 2021-0027 udtalte ankenævnet, at målgruppen for Ungdomskort er unge uddannelsessøgende, herunder de helt unge 16 – 17-årige, som starter på en ungdomsuddannelse, og som for

Årsberetning 2021

manges vedkommende for første gang på egen hånd skal håndtere praktiske forhold som fx bestilling af Ungdomskort til transporten til og fra deres skole, hvorfor det har stor betydning, at der i bestillingssystemet for Ungdomskort kommunikeres tydeligt og let forståeligt til modtageren.

Ankenævnet fandt, at det ikke var kommunikeret tilstrækkelig tydeligt til klageren, at hans Ungdomskort automatisk var blevet ændret, så det ikke længere havde samme gyldighedsområde, som hans tidligere kort, der var udløbet 4 dage forinden. Den kontrolafgift, han var blevet pålagt, skulle derfor frafalde.

I sagen 2021-0007 troede klageren, der var ikke-dansktalende, at det skyldtes forsinkelse med posten, at han ikke havde modtaget sit Ungdomskort. Han havde imidlertid ikke betalt for fornyelsen, fordi han ved en fejl på hjemmesiden, der var på dansk, var kommet til at afmelde automatisk betaling og havde erstattet dette med betaling med faktura. Ifølge klageren havde Ungdomskort Kundeservice, som guidede ham telefonisk, ikke gjort ham opmærksom på det. Klageren rejste to på hinanden følgende dage og blev begge dage pålagt en kontrolafgift.

Ankenævnet fastholdt kontrolafgifterne, da klageren havde forholdt sig passivt, efter han konstaterede ikke at have modtaget sit Ungdomskort, men tilføjede: "Ankenævnet bemærker afslutningsvist, at ikke-dansktalende kunder er mere afhængige af den mundtlige vejledning fra Kundecenteret, når hjemmesiderne er på dansk. Ankenævnet finder derfor, at medarbejdernes vejledning bør indeholde omtale og guide til valg af betalingsmetode, fordi dette er særledes væsentligt, når manglende betaling fører til, at kortet ikke leveres."

I sagen 2020-0232 havde klageren taget sin cykel med i metroen uden cykelbillet, fordi han var vant til at tage cyklen gratis med S-toget.

Ankenævnet fastholdt kontrolafgiften for cyklen og begrundede det således: "Den omstændighed, at klageren er vant til at medtage sin cykel gratis i S-toget, kan ikke føre til et andet resultat. Klageren burde således, inden han påbegyndte sin rejse med metroen, som han efter det oplyste ikke var vant til at benytte, have undersøgt, om han skulle betale for at medbringe sin cykel. Hvis han havde læst på informationstavlerne på Christianshavn st., hvor han steg på metroen, ville han have set denne information, som ankenævnet finder tilstrækkeligt tydelig:

"Du må gerne have din cykel med i metroen. Du skal altid have en cykelbillet, og husk, cykler ikke er tilladt i metrogene i myldretiden på hverdage mellem 7:00-9:00 og 15:30-17:30".

Arriva valgte den 1. marts 2021 som den eneste trafikvirksomhed i Danmark at hæve kontrolafgiften for manglende forevisning af gyldig billet fra 750 kr. til 1.000 kr. Dette har været genstand for et par klagesager, hvor et flertal af ankenævnets medlemmer godkendte kontrolafgifterne, da de formelle betingelser om frister for ikrafttræden og tydelig annoncering, herunder indføjelser i de fælles rejseregler, var iagttaget.

Årsberetning 2021



Mindretallet fra Forbrugerrådet Tænk udtalte, at kontrolafgifterne burde nedsættes til 750 kr., da forhøjelsen i sig selv er urimelig og kan indebære, at kontrolafgiftens størrelse ikke står i et rimeligt forhold til den forseelse, som passageren har begået. Afgørelserne kan læses på hjemmesiden under Arrivas sager.

I sagen 2021-0058 var klageren blevet pålagt en kontrolafgift grundet rejse i metroen på tilkøbsbillet (1 zone) til DSB Orangebillet. Den 17. januar 2021 havde DOT ændret reglerne, så det ikke længere var gyldigt at rejse på tilkøbsbillet til andet end pendlerkort eller som metrotillæg. Dette var annonceret på DOT's hjemmeside og indført i Vejledningsdokumentet til rejsereglerne. Metro Service viste over for ankenævnet, at appen var ændret, så det var tydeligt for kunden, at der kun kunne købes tilkøbsbillet til pendlerkort. Men klageren fremlagde sin app, hvor det trods opdateringen fortsat stod anført, at tilkøbsbilletter kun er gyldige med sammen med *anden billet*. Ankenævnet annullerede kontrolafgiften, men Metro Service skulle ikke betale sagsomkostninger til ankenævnet.

I sagen 2021-0144 havde klageren et pendlerkort uden metrotillæg. Grundet driftsforstyrrelser på S-togslinjen valgte hun at rejse med metroen, hvor hun blev pålagt en kontrolafgift, frem for med S-tog, som hun plejede. Hendes pendlerkort var gyldigt i den zone, som hun rejste i, men gjaldt ikke i metroen, fordi hun ikke havde tilkøbt metrotillæg til pendlerkortet, hvilket hun imidlertid ikke kunne se på selve kortet.

Ankenævnet bemærkede, at billetter og kort i DOT's område som udgangspunkt gælder til den købte periode og det valgte antal zoner og kan benyttes i alle transportformer, og at der med metrotillægget er sket en fravigelse af dette princip, hvilket indebærer en særlig informationsforpligtelse til passagererne.

Ankenævnet udtalte videre, at uanset, at billetter sædvanligvis ikke oplyser, hvad de ikke er gyldige til, kan man ikke udelade en så vigtig oplysning om, at man ikke kan rejse med metroen, når man med alle andre former for rejsehjemmel kan rejse frit med alle transportformer inden for de pågældende zoner. Ved at udelade denne oplysning fandt ankenævnet, at det i den konkrete sag ikke havde fremgået tilstrækkelig tydeligt for klageren, at hendes pendlerkort ikke var gyldigt i metroen, hvorfor Metro Service skulle fratage kontrolafgiften.

Da der var tale om en praksisændring, skulle Metro Service ikke betale 10.000 kr. i sagsomkostninger til ankenævnet.

Årsberetning 2021

- **DSB Orangebillet og Orange Fribillet**

DSB har siden 2019 ændret udbuddet af Orangebilletter både antalsmæssigt og geografisk, men også med et yderligere produkt, Orange Fri, der er lidt dyrere, men til gengæld kan refunderes.

Billetterne gælder kun mellem DSB og Arriva-stationer, men ikke til bus, metro, lokal- og privatbane eller letbane. Dette overser visse passagerer, enten fordi de ikke indtaster deres rejses faktiske til- og fra destination, eller fordi de ikke er opmærksomme på teksten i købsflow'et og på selve billetten om den begrænsede anvendelse.



Ankenævnet har derfor behandlet en række sager om kontrolafgifter, hvor passageren har rejst på en Orange eller Orange Fri billet i metro eller bus. Ankenævnet har statueret, at informationen om billettens (manglende) gyldighed er tilstrækkelig tydelig. Sagerne kan læses via dette link til hjemmesiden: <https://www.abtm.dk/afgorelser/?showcat=13231>

-o0o-

Fejl i sagsbehandlingen

- **De ansattes undersøgelsespligt/officialprincippet**

Når trafikvirksomhederne behandler klager fra kunderne og træffer afgørelse, skal de overholde gældende regler i forvaltningsloven, og for Metro Services vedkommende principperne nedfældet i loven.

I sagen 2020-0259 gjorde klageren gældende, at hun var blevet vejledt af DSB-personale i 7-Eleven på Tårnby st. om antal zoner, hun skulle købe til rejsen. Dette var imidlertid en zone for lidt, og ved kontrol i bussen blev klageren pålagt en kontrolafgift. Movia anførte efterfølgende, at det ikke var muligt at få verificeret en eventuel fejl.

Ankenævnet annullerede kontrolafgiften og udtalte:

”Det følger af officialprincippet, som er en forvaltningsretlig grundsætning, at myndigheden, der træffer afgørelse, skal tilvejebringe oplysninger, så der kan træffes en materielt korrekt afgørelse. Ved blot at skrive til klageren, at det ikke var muligt at få bekræftet en eventuel fejl, har Movia ikke godtgjort at have søgt at tilvejebringe sådanne oplysninger fra klageren. Movia baserer desuden deres fastholdelse af kontrolafgiften i ankenævnet på, at klageren ikke har skaffet en erklæring fra DSB om fejl. Det er ankenævnets opfattelse, at Movia aldrig har anmodet klageren om dette, og den citerede sætning ovenfor udgør ikke en sådan anmodning.

Årsberetning 2021

Officialprincippet hører til de såkaldte garantiforskrifter, der indebærer, at hvis sagen er utilstrækkeligt oplyst, kan afgørelsen tilsidesættes som ugyldig, eller sagen må genoptages, så de manglende undersøgelser kan blive foretaget. Movia forsøgte ikke på tilstrækkelig vis at få sagen oplyst ved at undersøge, hvilken rådgivning klageren havde fået, særligt i den situation hvor en professionel part udstedte en forkert billet. Imidlertid klagede klageren først den 4. november over kontrolafgiften af 19. oktober 2020, og det er derfor vanskeligt at antage, at Movia ville have fået et brugbart svar, hvis de havde undersøgt sagen. Ved en hjemvisning af sagen til fornyet behandling i Movia på nuværende tidspunkt, vil det være usandsynligt, at Movia vil kunne oplyse sagen, og ankenævnet finder på den baggrund, at Movia skal frafalde kontrolafgiften, men ikke skal betale 10.000 kr. i sagsomkostninger til ankenævnet.”

I sagen 2020-0208 rejste klageren på en DSB Orange billet i en af Fynbus' busser, hvor hun blev pålagt en kontrolafgift. Klageren gjorde gældende, at hun tidligere på samme rute havde fået en Orangebillet godkendt af buschaufføren.

Ankenævnet fastholdt kontrolafgiften, da klageren havde begået fejl ved billetbestillingen, og da det var oplyst tilstrækkeligt tydeligt, at billetten ikke var gyldig i bus. Ankenævnet tilføjede dog følgende om Fynbus' sagsbehandling:

”Ankenævnet bemærker imidlertid, at Fynbus ikke har oplyst, hvorfor det ikke var muligt at finde chaufføren på rute 41 den 16. september 2020 omkring kl. 17:10-17:15 ved stoppested Syddansk Universitet, hvor klageren efter det oplyste steg på bussen og talte med chaufføren. Ankenævnet bemærker videre, at det af Fynbus anførte om, at det ikke kan garanteres, at den pågældende chauffør ved den af klageren nævnte forespørgsel har været vidende om, at der var tale om en Orangebillet, ikke giver mening, når klageren udtrykkeligt har oplyst, at hun i forbindelse med påstigning foreviste billetten til chaufføren, som svarede, at hun sagtens kunne benytte billetten.

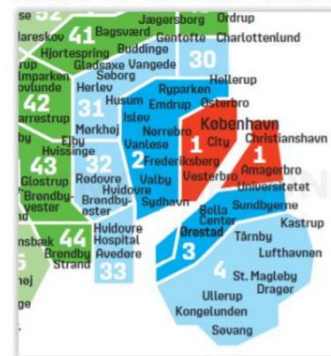
Det følger af officialprincippet, som er en forvaltningsretlig grundsætning, at myndigheden, der træffer afgørelse, skal tilvejebringe oplysninger, så der kan træffes en materielt korrekt afgørelse. Selv om klageren i sin klage til Fynbus den 5. oktober 2020 omtalte, at hun den 16. september 2020 havde fået oplyst af chaufføren, at hun sagtens kunne benytte sin billet, behandlede Fynbus ikke dette emne i deres svar af 6. oktober 2020 til klageren. Over for ankenævnet har Fynbus ikke søgt at uddybe, hvad de måtte have gjort for at finde den pågældende chauffør, men har blot konstateret, at det ikke er muligt at finde frem til den pågældende. Fynbus har heller ikke anmodet klageren om at skaffe nogen form for dokumentation for sin påstand om, hvorledes hun blev vejledt af DSB i at købe billetten.

Officialprincippet hører til de såkaldte garantiforskrifter, der indebærer, at hvis sagen er utilstrækkeligt oplyst, kan afgørelsen tilsidesættes som ugyldig, eller sagen må genoptages, så de manglende undersøgelser kan blive foretaget. Da FynBus' manglende undersøgelser imidlertid ikke har haft betydning for sagens udfald i den konkrete sag, finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgiften skal frafaldes.”

I sagen 2021-0004 havde klageren købt en 2-zoners mobilbillet til en forkert startzone. Fejlkøbet betød, at billetten var købt med startzone 01, men klageren påbegyndte sin rejse i zone 02. Da SMS-billetter skal købes til den startzone, hvor man faktisk påbegynder rejsen, blev han ved kontrol i bussen pålagt en kontrolafgift.

Årsberetning 2021

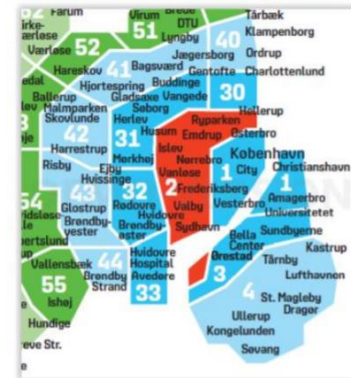
Udsnit af DOT's zonekort fra zone 1:



Sådan gør du
Kig på det lokale zonekort og find den zone-ring, du vil rejse til. Tjek om din rejse går gennem en zone-ring, der er længere væk. Aflæs farven på den fjerneste af de to zone-ringe og betal for det antal zoner, som farven symboliserer.

1 zone	2 zoner	3 zoner	4 zoner	5 zoner	6 zoner	7 zoner	8 zoner	Alle
--------	---------	---------	---------	---------	---------	---------	---------	------

Udsnit af DOT's zonekort fra zone 2:



Ankenævnet annullerede kontrolafgiften og udtalte: "Kravet om, at en billet skal købes fra den faktiske startzone, må efter ankenævnets opfattelse begrundes ud fra et hensyn til, at beregningen af billettens pris og gyldighedsområde sker korrekt, og at der ikke kan ske omgåelse af passagerens forpligtelsen til at betale den korrekte pris for rejsen. Ankenævnet bemærker, at man med en 2-zonersbillet fra zone 01 "kun" kan rejse i zonerne 01, 02 og 03. Med en 2-zonersbillet fra zone 02 har man derimod adgang til at rejse i zonerne 01, 02, 03, 30, 31, 32 og 33. Endvidere er prisen for en 2-zonersbillet den samme, uanset om den købes fra zone 01 eller 02. Ankenævnet vurderer derfor, at der i den konkrete situation, hvor klageren rejste fra zone 02, men fejlagtigt købte en 2-zonersbillet fra zone 01, ikke var nogen omgåelsesrisiko, og at klageren alene fratog sig selv muligheden for at rejse i zonerne 30 – 33. På denne baggrund og under hensyn til, at billetten isoleret set var gyldig til rejse i zone 02, samt at klageren havde betalt den korrekte pris for rejsen, finder ankenævnet, at der forelå sådanne særlige omstændigheder, at Movia i deres behandling af sagen i back-office skulle have frafaldet kontrolafgiften på 750 kr." Movia skulle herefter betale 10.000 kr. i sagsomkostninger til ankenævnet.

I sagen 2021-0007 var klagerens Ungdomskort blevet ændret automatisk af Ungdomskortssystemet, der holdes op mod kortholders CPR-registeradresse. Klageren havde kun meldt adresseændring i selve Ungdomskortssystemet, men havde glemt at melde det til CPR-registret. Klageren fik dermed udstedt et Ungdomskort, der var gyldig til rejse til hans forrige adresse, der lå mere end 3½ timers kørsel fra klagerens skole, men ikke var gyldig til hans faktiske adresse.

Ankenævnet annullerede kontrolafgiften og udtalte: "Ankenævnet bemærker, at det kort, som systemet herefter udstedte, rent faktisk var i strid med reglerne for Ungdomskort, hvorefter en rejsestrækning ikke må være længere end 3 ½ time mellem hjem og skole. Vi finder derfor, at klageren ved sin henvendelse til indklagede den 12. maj 2020, som var første gyldighedsdag for det forkeret udstedte Ungdomskort, med det samme burde være blevet vejledt om at få den korrekte godkendelse samt det korrekte Ungdomskort, idet det måtte være tydeligt for indklagede, at det foreviste Ungdomskort ikke var i overensstemmelse med reglen for udstedelse af Ungdomskort om, at rejsen ikke må overstige 3½ time.

Da klageren endvidere havde købt og betalt for et Ungdomskort, om end det ikke gjaldt til den strækning, hvor han rejste, finder ankenævnet, at der i den konkrete sag har foreligget sådanne

Årsberetning 2021

helt særlig omstændigheder, at indklagede skal frafalde kontrolafgiften på 750 kr.

Det er ankenævnets opfattelse, at Lokaltog/DSB Ungdomskort ved klagerens henvendelse samme dag, som kontrolafgiften blev udstedt, burde have undersøgt nærmere, hvorfor klagerens Ungdomskort var udstedt til en strækning, der ikke opfyldte betingelsen om en rejsetid på under 3½ time. Da der i denne sag er begået fejl på begge sider, finder ankenævnet, at indklagede ikke skal betale sagsomkostninger på 10.000 kr. for behandlingen af sagen.”

I sagen 2021-0028 rejste klageren og ægtefællen med bussen på DSB Orange mobilbilletter, som ægtefællen viste til chaufføren ved påstigning, mens hun spurgte, om de kunne rejse på togbilletten. Når man køber en almindelig DSB standardbillet, er gyldigheden et døgn fra kl. 04.00, men der vil alligevel også stå tid og sted for togets afgang, selv om kunden kan anvende billetten til – med bus eller metro – at rejse hen til billettens afgangstid- og sted. Dette er ikke tilfældet med DSB Orangebilletter. Ved en efterfølgende kontrol i bussen blev de hver pålagt en kontrolafgift.

Ankenævnet annullerede kontrolafgifterne på baggrund af chaufførens udtalelse i sagen: "Det fremgår af de fælles landsdækkende rejseregler, at chaufføren kan give vejledning om billetten på passagerens forespørgsel. Når passageren spørger chaufføren, overgår ansvaret for, at billetten er gyldig til rejsen, som udgangspunkt til chaufføren. Klagerens ægtefælle viste telefonen til chaufføren, mens hun spurgte, om de kunne rejse på togbilletten. Det er uvist om hun kun foreviste QR-koden eller hele billetten, men chaufføren har udtalt, at han valgte, at "lade tvivlen komme kunden til gode." Ankenævnet lægger med den nævnte udtalelse til grund, at chaufføren gav tilladelse til, at kunden kunne rejse på den foreviste rejsehjemmel. Som følge af det anførte er det ankenævnets opfattelse, at Movia efter at have fået forelagt disse oplysninger burde have frafaldet kontrolafgifterne. Movia skulle betale 10.000 kr. i sagsomkostninger til ankenævnet. Movia anmodede efterfølgende om genoptagelse af sagen, men overholdt ikke 30 dages fristen, hvorfor dette blev afvist."

- **Kontrollørs notat:**

I sagen 2020-0238 var klageren via bagdøren steget på buslinje 350S, hvor der imidlertid ikke er frit flow, og hun forsøgte derfor forgæves at checke sit rejsekort ind dér, men det var en checkud-stander. Klageren begav sig derfor straks op igennem bussen for at checke ind, men inden hun nåede dette, blev hun mødt af kontrollører, der pålagde hende en kontrolafgift. Kontrolløren noterede internt, at klageren allerede befandt sig i bussen, da de steg om bord, hvilket klageren bestred under den efterfølgende sag. Movia nedsatte kontrolafgiften til 125 kr. under ankenævns-sagen.

Ankenævnet annullerede kontrolafgiften helt efter at have fremskaffet logs fra rejsekortlæseren og bussen GPS og sammenholdt disse med kontrollørens log. Ankenævnet fandt herefter, at klageren på tilstrækkelig vis havde underbygget sin forklaring om, at hun ikke allerede befandt sig i bussen, da den ankom til stoppestedet, hvor kontrollørerne steg om bord. Ankenævnet hæftede sig ved, at Movia i deres første svar til klageren, hvor de fastholdt kontrolafgiften, påpegede, at kontrollørteamet havde noteret, at de ikke havde observeret nogen stige på ad bagdøren. Ankenævnet fandt, at dette udsagn stod i modstrid med loggen fra check ud-standeren, der underbyggede klagerens oplysninger om at have forsøgt at checke ind ved bagdøren i forbindelse med sin påstigning.

Årsberetning 2021

Ankenævnet anførte videre: "Det kan i mange sager være at afgørende betydning, hvad kontrollørerne noterer i forbindelse med kontrollen, og man bør kunne have tiltro til, at kontrollørernes udsagn bygger på observationer i overensstemmelse med det faktiske hændelsesforløb. Dette tyder det imidlertid ikke på her. Ankenævnet bemærker, at for en almindelig passager i København, som både ser A-busser, 5Cbusser og andre busser i bybilledet, er de førstnævnte ikke særlige busser med særlig udvidet mulighed for indstigning ad alle døre. Når hertil kommer, at det som følge af Corona-restriktioner i flere længerevarende perioder ikke har været tilladt eller muligt at stige ind ad fordøren i samtlige busser, sammenholdt med, at det ikke er skiltet ved bagindgangene, når disse ikke må benyttes, var det undskyldeligt, at klageren regnede med at kunne stige ind ad bagdøren på bus 350S. Det lægges til grund, at klageren, straks hun konstaterede, at det ikke var muligt at checke ind ved bagdøren, begav sig op gennem bussen for at finde en stander til check ind. Ankenævnet finder på denne baggrund, at Movia ikke burde have nedsat kontrolafgiften til 125 kr., men burde have frafaldet kontrolafgiften helt. Herefter skal Movia, der under ankenævnsagen fastholdt en kontrolafgift på 125 kr., betale 10.000 kr. i sagsomkostninger til ankenævnet."

I sagen 2021-0144 annullerede ankenævnet kontrolafgiften, fordi DSB ikke havde godtgjort, at kontrolafgiften var blevet udstedt om bord på toget, fremfor på perronen. Klagerens datter gjorde gældende, at hun var ankommet til perronen for at rejse med toget mod Taastrup, men hun nåede ikke at købe en mobilbillet, inden hun fik overrakt en kontrolafgift. Kontrolafgiften var udstedt til Taastrup st., hvilket, DSB havde oplyst, var skrevet på baggrund af kundens oplysninger. Ankenævnet fandt, at dette ikke understøttede DSB's egen påstand om, at datteren var blevet kontrolleret i toget efter Hvidovre st., og derefter var steget af toget på Rødovre st., hvor kontrolafgiften blev udfyldt og overrakt til hende. DSB fremlagde et foto af kontrolafgiften i kontrollørens hånd med perronen i baggrunden. Ankenævnet fandt, at fotoet lige så godt kunne underbygge datterens forklaring om at være ankommet til perronen, hvor der var en såkaldt "stationskontrol", og dér blive overrakt en kontrolafgift, inden hun havde nået at købe billet.

Ankenævnet udtalte videre: "DSB har oplyst, at en "stationskontrol" foregår ved, at billetkontrollen foretages ved alle adgangsveje til perronerne. I en sådan situation vil der ved alle adgangsveje stå adskillige af DSB's medarbejdere og kontrollere rejsehjemmelsen hos de kunder, som ønsker at komme ind på perronerne. Det anførte stemmer således overens med det af klageren anførte om, at datteren blev kontrolleret ved indgangen til perronen. Men på dette tidspunkt er der efter ankenævnets opfattelse endnu ikke belæg for at udstede en kontrolafgift, idet der fx kan være tale om, at kunden skal checke ind på et rejsekort på kortlæseren på selve perronen eller skal købe en mobilbillet, som efter rejsereglerne skal være modtaget, inden påstigning på toget, men ikke inden ankomst til perronen."

- **Fejl begået af buschauffør/kontrollør:**

I sagen 2020-0258 skulle buschaufføren checke klageren og dennes kæreste ind på rejsekort. Imidlertid var rejsekortet allerede checket ind for én person, hvorfor kortlæserens skærm gav meddelelsen: "Kort er allerede checket ind", idet man ikke kan påbegynde check-ind af flere rejssende med et rejsekort, som allerede er checket ind.

Rejsekort skulle derfor have været checket ud, før check-ind-ekstra-processen blev igangsat. Hvis dette var sket, kunne der dog, alligevel ikke være blevet checket to personer ind, da saldoen var

Årsberetning 2021

for lav hertil. I henhold til bussens GPS-data afgik bussen fra stoppestedet, inden chaufføren aktiverede check-ind-ekstra-funktionen, så klageren og kæresten kunne ikke komme af bussen. Ved en efterfølgende kontrol blev klageren pålagt en kontrolafgift.

Ankenævnet annullerede kontrolafgiften og udtalte: "I Movias busser kan check-ind af flere personer kun ske ved chaufførens mellemkomst, og endvidere har chaufføren pligt til at vejlede passageren. Ankenævnet finder derfor, at chaufføren i den pågældende situation burde have henvist kæresten til at checke rejsekortet ud, så proceduren for check-ind af flere rejsende kunne iværksettes korrekt.

Det er i denne sammenhæng uden betydning, at saldoen på kortet faktisk var utilstrækkelig til at checke to personer ind, idet parret ved en efterfølgende konstatering heraf skulle have været givet muligheden for at stige af bussen igen. Ankenævnet bemærker, at bussen forlod stoppestedet, før chaufføren aktiverede check-ind-ekstra-funktionen, hvilket efter ankenævnets opfattelse kan have medvirket til en presset check-ind-situation, således som anført af klageren.

På denne baggrund finder ankenævnet - uanset chaufførens modstridende udtalelse - ikke at kunne afvise klagerens forklaring om, at chaufføren svarede "ja", da hun spurgte, om de begge var checket ind. Ankenævnet har herved lagt vægt på, at chaufføren ikke gav parret den hjælp, som de skulle have haft til at checke ind, og at chaufførens udtalelse, som klageren har bestridt, først blev afgivet til Movia 17 dage efter det passerede. Ankenævnet har endvidere tillagt det vægt, at standen viste beskeden "Kort allerede checket ind", hvorfor det ikke umiddelbart fremstod tydeligt for klageren, at hun ikke var checket ind.

Endvidere blev der efter ankenævnets opfattelse begået fejl fra kontrollørens side, idet han ikke i henhold til den instruks, der foreligger til kontrollørerne, hørte chaufføren i forbindelse med kontrollen, selv om klageren oplyste til kontrolløren, at de havde spurgt chaufføren."

I sagen 2021-0038 var klagerens søn steget på bussen via midterdøren med en kammerat, der checkede sit rejsekort ind, mens han råbte op til chaufføren "Han rejser med mig på kortet". Ifølge klageren havde buschaufføren givet "tommelfinger op." Klagerens søn blev ved en efterfølgende kontrol pålagt en kontrolafgift, da han ikke var checket med ind på rejsekortet.

Et flertal i ankenævnet fastholdt kontrolafgiften, da drengene intet gjorde for at få checket dem begge ind. Tværtimod checkede kammeraten sig selv ind, som når han rejste alene, i stedet for at gå op til chaufføren, der kunne checke dem ind.

Et mindretal i ankenævnet udtalte: "Vi finder herefter, at chaufføren i den konkrete situation, hvor kortholderen henvendte sig direkte til hende nede fra opstigningsdøren med oplysning om, at klagerens søn rejste med ham på kortet, burde have reageret, idet et check ind af flere rejsende kun kan ske med hjælp fra chaufføren. Når chaufføren i stedet for gav en "tommelfinger op", finder vi, at det var undskyldeligt, at drengene herefter regnede med, at de ikke skulle foretage sig yderligere for at have gyldig rejsehjemmel. Uanset at chaufføren ikke måtte udføre en egentlig kontrol, kunne hun have spurgt dem, om de allerede var checket ind begge to, fordi hun ellers skulle bistå dem hermed."

SAGER OM ERSTATNINGSSKRAV:

- Taxa

Når der opstår driftsforstyrrelser, forsinkelser og aflysninger i den kollektive trafik, er passagererne i visse tilfælde berettiget til at få deres billetter refunderet eller godtgjort deres udgifter til alternativ transport, som fx taxa.



I sagen 2021-0029 skulle klageren med metro og bus til hospitalet, men der var en brandalarm i metroen, der gjorde, at han ikke kunne komme videre til sin busforbindelse. Han tog derfor en taxa fra metrostationen til hospitalet. Efterfølgende fik han tilkendt rejsetidsgaranti på 300 kr. til godtgørelse af taxaregningen, der var på i alt 408 kr. Han indbragte en klage over de resterende 108 kr. for ankenævnet, der ikke gav ham medhold og udtalte, at allerede fordi en indstilling af metrodriften grundet en brandalarm ikke udgør et erstatningsgrundlag under de givne omstændigheder, var betingelserne for, at Metro Service kunne ifalde et erstatningsansvar, ikke opfyldt. Klageren havde derfor efter de almindelige erstatningsbetingelser ikke krav på yderligere godtgørelse.

I sagen 2020-0269 krævede klageren en erstatning på 668 kr. for taxakørsel og køb af en ny togbillet, fordi han mistede sine togforbindelser. Bussen var forsinket i ankomst til stoppestedet, og da chaufføren holdt stille i yderligere 2 minutter og checkede sin telefon, blev bussen 5 minutter og 39 sekunder forsinket i ankomst til Hvidovre st., hvorfra klageren skulle være rejst til Hovedbanegården og videre til Sønderborg.

Ankenævnet udtalte: "En forsinkelse af bussens afgang, som skyldes chaufførens manglende opmærksomhed på tiden og på at overholde køreplanen, kan udgøre et selvstændigt erstatningsgrundlag. Ankenævnet finder imidlertid i den konkrete situation, hvor det var særdeles vigtigt for klageren, at han nåede S-togsforbindelsen fra Hvidovre st. til Hovedbanegården for at nå den videre forbindelse til Sønderborg, og hvor selv en meget lille forsinkelse i ankomst til Hvidovre st. på et par minutter ville indebære en risiko for ikke at nå sine videre forbindelser, havde klageren en særlig anledning til at sikre sig at planlægge rejsen med mere end en margin på kun 3 minutter til at skifte fra bussen til S-toget. Ved at have undladt dette, har klageren ikke et berettiget erstatningskrav mod Movia i anledning af bussens forsinkelse."

I sagen 2021-0017 (gengivet ovenfor på side 11) fik klageren medhold i sit krav om godtgørelse af betalingen af de uanvendelige billetter, fordi Neptunbus havde handlet erstatningspådragende med den mangelfulde og fejlagtige information til klagerens børn, der indebar, at de ikke kom med bussen til Malmø, og fordi klagerens børn handlede i overensstemmelse med deres tabsbegrænsningspligt ved at sørge for på anden vis at nå deres fly til Polen.

SAGER OM MANGLENDE STRAKS-CHECK IND PÅ REJSEKORT



Efter det er blevet muligt for passagerer at stige om bord på mange busser via bagdøren, ser ankenævnet flere og flere sager, hvor der skal tages stilling til, om passageren har overholdt rejse-reglerne om at checke ind, straks efter man stiger om bord på bussen. Det er i rejsereglerne eks-plicit anført, at passageren ikke må tage plads, førend rejsekortet er checket ind.

Derfor er det i de fleste sager af afgørende betydning, hvornår passageren er steget på bussen, hvornår bussen er kørt fra stoppested, og om/hvornår kontrollørerne har observeret passageren checke ind. Det kan dreje sig om alt fra få sekunder til flere minutter efter ombordstigning.

I sagen 2020-0245 fastholdt ankenævnet kontrolafgiften til klageren, der under en cykeltur var blevet syg og svimmel og besluttede at tage bussen på den videre rejse. Bussen var lige ankom-met, og klageren var nødt til at sætte sig ned for at finde sit rejsekort i tasken. Det fremgik af sa-gens elektroniske logs, at rejsekortet blev checket ind, 27 sekunder efter at bussen havde forladt stoppestedet, hvor kontrollørerne som de sidste steg ombord på bussen. Ankenævnet bemærkede, at klageren skulle have checket ind med det samme, da hun passerede check-ind standen, og at bussen afgik hvert 4. minut, hvorfor hun burde have ventet på den næste bus, hvilket ville have givet hende tid til at finde sit rejsekort frem, inden hun steg på bussen.

I sagen 2021-0084 fastholdt ankenævnet kontrolafgiften til klageren, der var udstedt, 27 sekunder efter, at bussen havde forladt stoppestedet. Klageren gjorde gældende, at sønnen skulle checke klageren med ind på sit rejsekort og forgæves ledte efter en stander til ekstra-check ind, da de var i tvivl om, hvordan man skulle forholde sig, når chaufføren sad bag en skærm, og fordørene var lukkede. Klagerens oplysninger stemte dog ikke overens med de tekniske logs fra sønnens rejse-kort, som var checket ind, straks efter bussen havde forladt stoppestedet, og ikke lige før næste stoppested, som klageren gjorde gældende. Ifølge kontrollørernes bemærkninger havde klageren efter påstigning blot forholdt sig passiv midt i bussen, indtil han blev kontrolleret.

I sagen 2021-0055 bar klageren på to indkøbsposer, da hun steg på bussen, og skulle finde sit rej-sekort i tasken og holde balancen, inden hun kunne checke ind. Dette skete 32 sekunder efter

Årsberetning 2021

bussens afgang fra stoppestedet, hvorefter hun blev pålagt en kontrolafgift for ikke at have checket ind straks ved ombordstigningen.

Et flertal i ankenævnet fastholdt kontrolafgiften og udtalte, at check-ind-standeren i midten af bussen, hvor klageren steg om bord, var placeret umiddelbart ved siden af dørene, hvor klageren efter eget udsagn blev stående efter at have stillet indkøbsposerne fra sig, at hendes rejsekort befandt sig i hendes taske og således ikke var gjort klar til et straks-check-ind, og endelig at hun ifølge kontrollørens notat havde fået tid til at sætte sine poser fra sig, men herefter ikke havde checket ind.

Et mindretal udtalte, at klageren efter deres opfattelse i den konkrete situation, hvor der kun var gået et halvt minut, efter bussen afgik fra stoppestedet, skulle have været givet muligheden for at checke ind under hensyn til, at hun stående ombord på en accelererende bus skulle stille indkøbsposerne fra sig, holde balancen og fremfinde rejsekortet fra sin taske, når hun inden for dette tidsrum havde fået rejsekortet i hånden.

I sagerne 2021-0064 og 2020-0223 gik der henholdsvis 3 og 4 minutter fra passagerens påstigning til rejsekortet blev checket ind. Kontrolafgifterne blev fastholdt.

I sagen 2020-0238 nåede passageren ikke at checke ind, inden der 28 sekunder efter bussens afgang blev udstedt en kontrolafgift til hende. Klageren fik medhold i, at kontrolafgiften skulle frafaldes og sagen er nærmere omtalt ovenfor på side 16.

Det kan efter en gennemgang af nævnets praksis – også fra de foregående år - hermed konkluderes, at passageren skal have sit rejsekort parat ved påstigningen, og der skal helt konkrete, særlige omstændigheder til, før ankenævnet ikke lader det komme klageren til skade, at der ikke blev checket ind ved påstigning, hvor passageren naturligt kommer forbi en kortlæser.

-o0o-

Årsberetning 2021

6. Statistiske oplysninger/efterlevelsprocent

Der er oprettet 187 klagesager i beretningsåret med i alt 243 klagepunkter, idet en sag kan angå flere forhold.

Ifølge vedtægterne skal det oplyses, om en trafikvirksomhed har valgt ikke at følge ankenævnets afgørelse. Dette har ikke været tilfældet i beretningsåret.

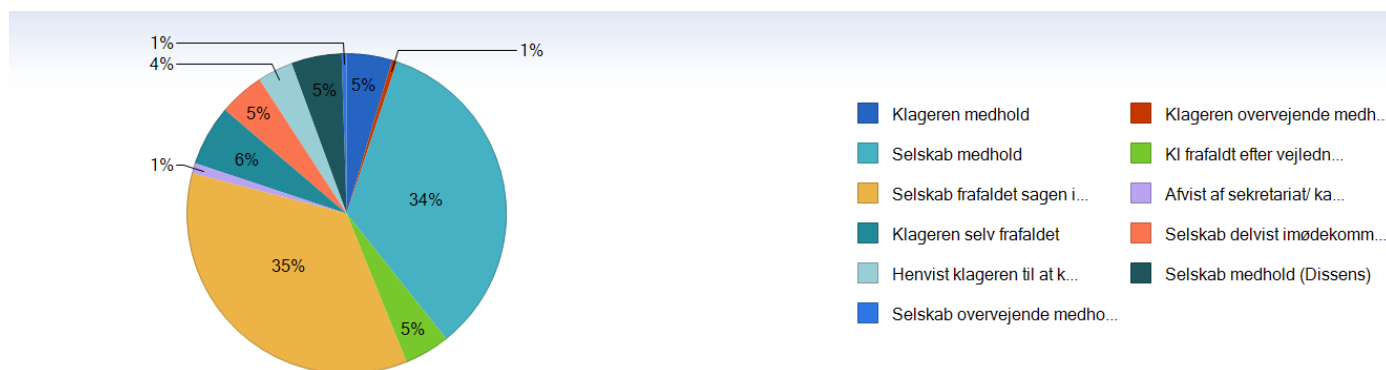
Det samlede antal oprettede og afsluttede sager fra 1. januar 2021 til 31. december 2021

(Tallet i parentes er 2020)

Oprettede sager:	187	(269)
Afsluttede sager i alt (inkl. uafsluttede, overførte sager fra 2020):	196	(284)
- afgjort på nævnsmøde:	88	(126)
• heraf klageren medhold el. overvejende medhold	10	(15)
• trafikvirksomhed medhold el. overvejende medhold	78	(109)
• afvist af ankenævn	0	(2)
- afsluttet uden nævnsbehandling:	108	(158)
• heraf trafikvirksomheden har imødekommet/delvist imødekommet klagerens krav, hvorefter klagen er frafaldet	78	(102)
• klageren har frafaldet klagen inden nævnsbehandling:	21	(37)
• sekretariatet har afvist klagen/henvist klageren til at klage til trafikvirksomheden, før der kan klages til nævnet	9	(19)

Årsberetning 2021

Procentvise fordeling:



Detaljerede tal:

Alle Afgørelsestyper	Tal
Afvist af ankenævn	0
Afvist af sekretariat/ kan ikke behandles	2
Henvist klageren til at klage til selskab	7
Hjemvist til fornyet behandl i selskabet	0
Kl frafaldt efter vejledn. fra sekr.	9
Klager medhold (Dissens)	0
Klageren medhold	9
Klageren overvejende medhold	1
Klageren selv frafaldet	12
Selskab delvist imødekommet klageren, der herefter frafalder	9
Selskab frafaldet sagen inden nævnsbehandling	69
Selskab medhold	67
Selskab medhold (Dissens)	10
Selskab overvejende medhold	1

De 78 sager, hvor ankenævnet har givet trafikvirksomheden medhold eller overvejende medhold, skal ses i forhold til de i alt 78 sager, hvor trafikvirksomheden har imødekommet klagerens krav helt eller delvist allerede under sagens forberedelse. Samlet set har klagerne derfor fået medhold eller overvejende medhold i 88 af samtlige afsluttede sager (fratrasket henviste og afviste sager) i alt 187 sager, svarende til 47 %.

Lidt over halvdelen af sagerne (55 %) blev afsluttet i sekretariatet uden at blive behandlet i ankenævnet.

I 11 % af sagerne trak klageren selv klagen tilbage, fx efter orientering fra sekretariatet om tidligere ankenævnsafgørelser i lignende sager, der ikke faldt ud til passagerens fordel.

Årsberetning 2021

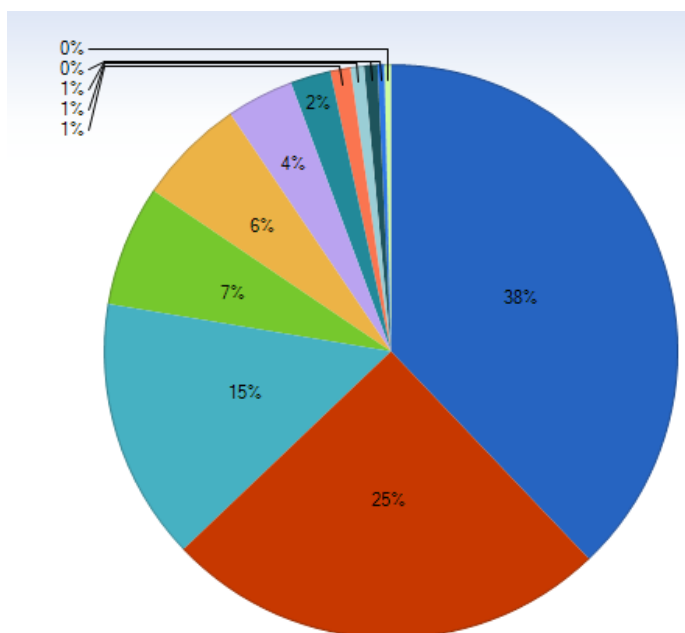
Både i disse tilfælde og når sagen afgøres med et positivt udfald for klageren, samt når sagen afvises, tilbagebetales klagegebyret til klageren.

Oprettede sager i antal fordelt på trafikvirksomheder i 2021, i alt 187 klager:

TALLENE:

MOVIA	66	■
Metroservice	50	■
DSB	30	■
Midttrafik *	13	■
FynBus	10	■
Flixbus	6	■
Arriva Tog A/S	5	■
NT	2	■
Lokaltog A/S	2	■
Sydtrafik	1	■
Neptunbus Aps	1	■
Urlaub-Express	1	■

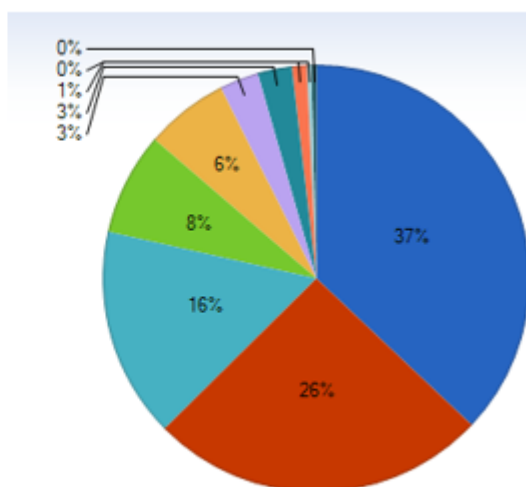
Procentvis fordeling i lagkagediagram:



Tallene for 2020:

MOVIA	100	■
Metroservice	69	■
DSB	43	■
FynBus	21	■
Midttrafik	17	■
Flixbus	8	■
Arriva Tog A/S	7	■
Lokaltog A/S	3	■
BAT	1	■
NT	1	■

Procenter:



Årsberetning 2021

For en detaljeret oversigt over sagernes udfald fordelt på trafikvirksomheder se nedenfor på side 27.

Trafikvirksomhedernes andel af afgjorte sager på nævnsmøderne i:

2021	stk.	%	2020	stk.	%	2019	stk.	%
Metroservice	31	35	Metroservice	42	48	Metroservice	52	45
MOVIA	30	34	MOVIA	37	29	DSB	22	19
Midttrafik	9	10	DSB	22	17	MOVIA	20	17
DSB A/S	7	8	Midttrafik	9	7	Midttrafik	8	7
FynBus	4	5	FynBus	8	6	Arriva Tog A/S	7	6
Arriva Tog A/S	2	2	Arriva Tog A/S	6	5	NT	2	2
NT	2	2	BAT	1	1	FynBus	2	2
Neptunbus Aps	1	1	NT	1	1	Lokaltog A/S	1	1
Lokaltog A/S	1	1	Flixbus	1	1	Sydtrafik	1	1
Sydtrafik	1	1						

-000-

Samtlige afsluttede sager fordelt på trafikvirksomhederne i:

2021	stk.	%	2020	stk.	%	2019	stk.	%
MOVIA	70	36	MOVIA	99	35	Metroservice	97	33
Metroservice	55	28	Metroservice	79	28	MOVIA	93	32
DSB A/S	26	13	DSB	47	17	DSB	54	18
Midttrafik	15	8	FynBus	17	6	Midttrafik	17	6
FynBus	13	7	Midttrafik	16	6	Arriva Tog A/S	13	4
Arriva Tog A/S	5	3	Flixbus	11	4	Flixbus	7	2
Flixbus	5	3	Arriva Tog A/S	10	4	NT	5	2
NT	2	1	Lokaltog A/S	3	1	Lokaltog A/S	3	1
Lokaltog A/S	2	1	NT	2	1	FynBus	3	1
Sydtrafik	1	0	BAT	1	0	Sydtrafik	1	0
Neptunbus Aps	1	0						
Urlaub-Express	1	0						

-000-

Årsberetning 2021

Afsluttede sager fordelt på udfald for den enkelte trafikvirksomhed 2021:

Tal i () er fra 2020

	Selskab medhold eller overvejende medhold	Klager medhold eller overvejende medhold	Selskab imødekom klager helt eller delvist inden ankenævnetsbehandling	Klageren frafaldt klagen	Afvist/ Henvist at klage til selskab
DSB	7 (21)	0 (1)	13 (15)	4 (6)	2 (3)
Metro Service A/S	29 (39)	2 (3)	11 (15)	11 (20)	2 (2)
Movia	24 (29)	6 (5)	33 (42)	4 (7)	3 (16)
FynBus	4 (4)	0 (4)	9 (9)		
Midttrafik	9 (7)	0 (2)	5 (3)	0 (4)	1 (0)
Arriva Tog A/S	2 (6)		3 (4)		
BAT	0 (1)				
Sydtrafik	1 (0)				
Lokaltog A/S		1 (0)	0 (3)	1 (0)	
Neptunbus ApS		1 (0)			
Urlaub-Express					1 (0)
NT	2 (1)		0 (1)		
Flixbus	0 (1)		4 (10)	1 (0)	

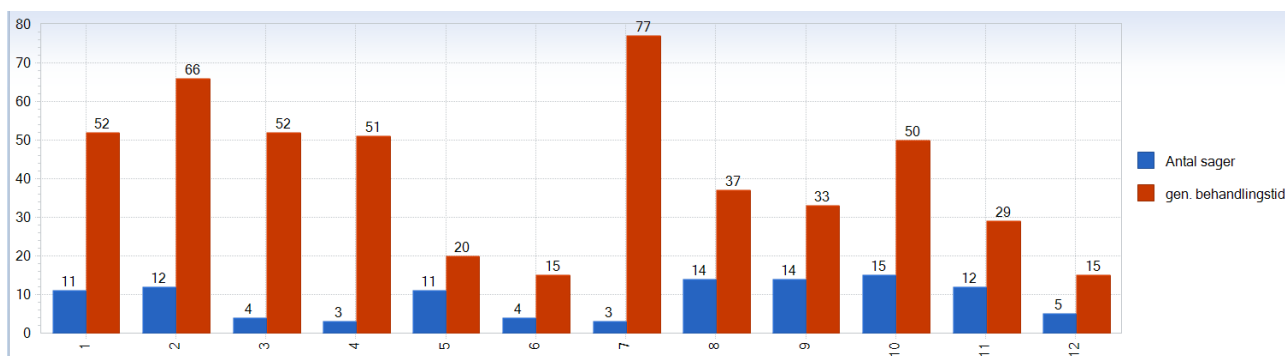
-o0o-

Årsberetning 2021

Sagsbehandlingstid for afsluttede sager i sekretariatet 2021:

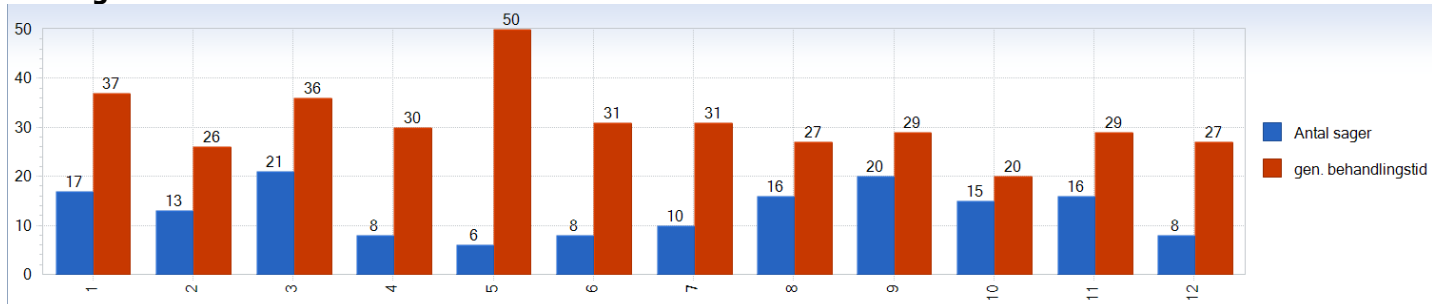
Denne formulering dækker over sager, som blev afsluttet uden oversendelse til nævnet, fx fordi klageren trak sin klage tilbage, eller fordi det indklagede trafikselskab imødekom klagerens krav under sagens forberedelse, eller fordi der ikke var klaget til trafikvirksomheden først.

Statistikken viser, at der i januar måned 2021 blev afsluttet 11 sager, og at deres samlede gennemsnitlige sagsbehandlingstid var 52 dage, og så fremdeles:



Periode	Antal sager	gen. behandlingstid
January 2021	11	52
February 2021	12	66
March 2021	4	52
April 2021	3	51
May 2021	11	20
June 2021	4	15
July 2021	3	77
August 2021	14	37
September 2021	14	33
October 2021	15	50
November 2021	12	29
December 2021	5	15

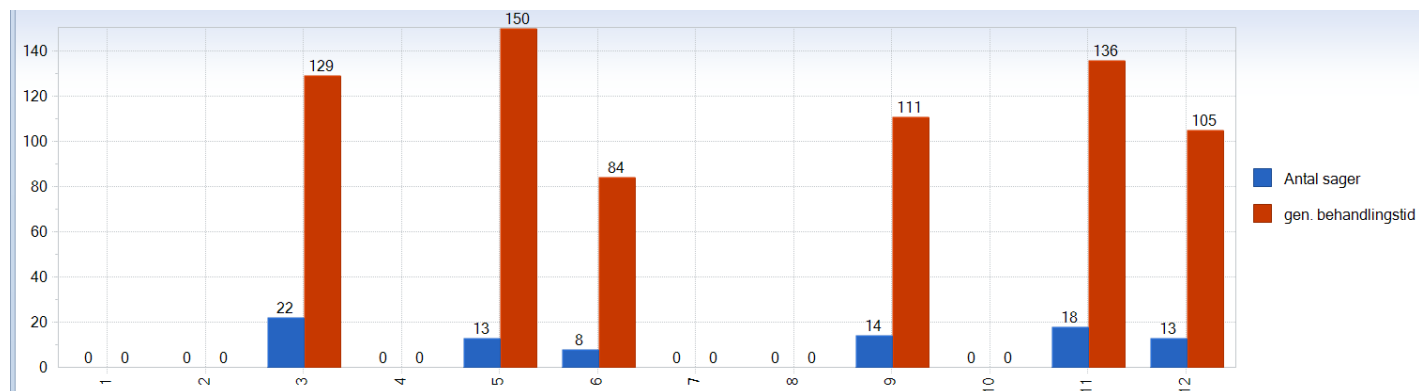
Oversigt for 2020:



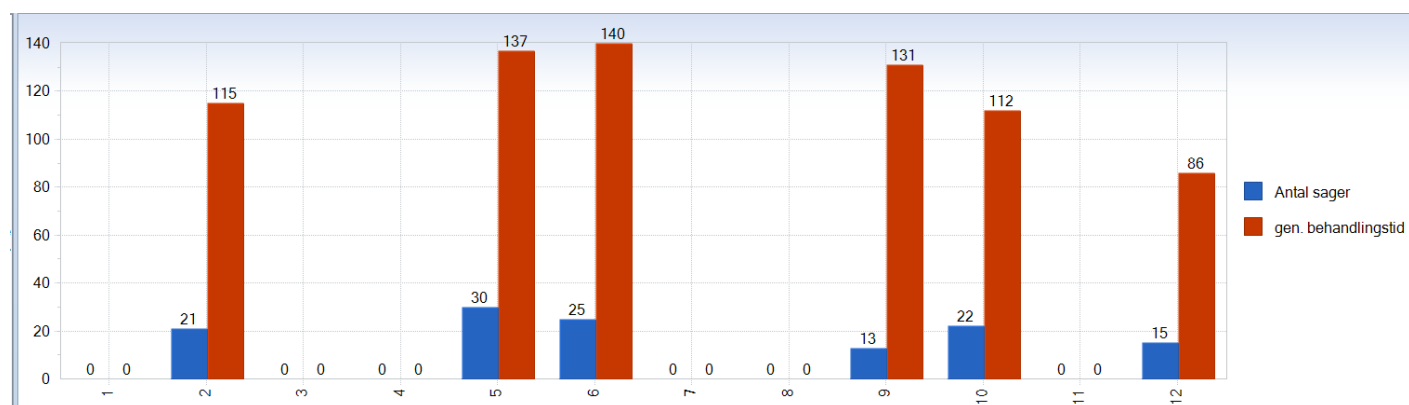
Årsberetning 2021

Sagsbehandlingstid for sager afgjort i ankenævnet 2021:

Dette tal indeholder udelukkende sager, som er afgjort af ankenævnet. Der blev afholdt nævns- møder i marts, maj, juni, september, november og december måned.



Oversigt for 2020:

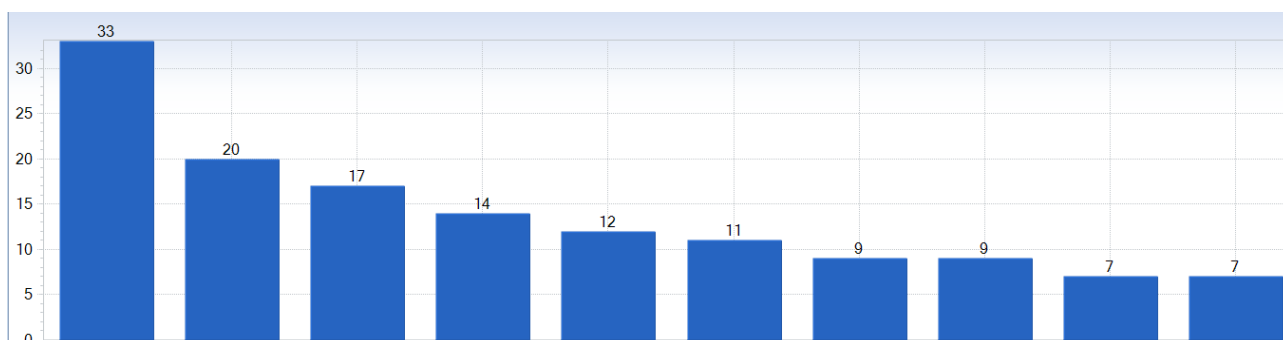


Den samlede gennemsnitlige sagsbehandlingstid for nævns-sager i 2021 var 123 dage ligesom i 2020.

-o0o-

Årsberetning 2021

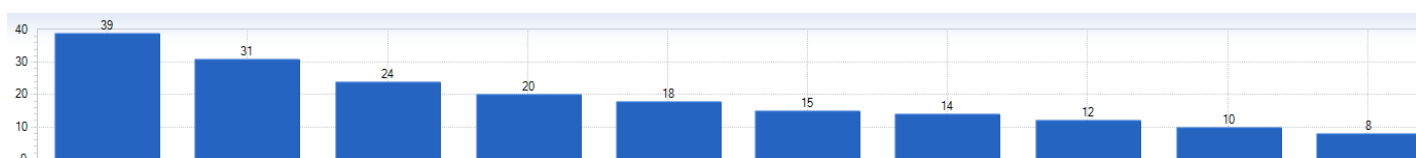
Top 10 klagepunkterne for de oprettede sager i 2021:



1	Manglende registrering af check-ind/glemt	33
2	Kontrolafgift- købt forkert billet/anvendt forkert kort	20
3	Mobilbillet ikke modtaget før påstigning ?	17
4	Kontrolafgift - ingen billet	14
5	Mobilsystem eller app i uorden ?	12
6	Manglende straks-check ind	11
7	Kontrolafgift - periodekort/klippe kort eller billet udløbet	9
8	Kontrolafgift - ikke vist billet/periodekort men indsendt efterfølgende	9
9	Kontrolafgift for få zoner på klippekort/billet eller periodekort	7
10	Manglende check-ind af flere rejsende/cykel/barn mv.	7

Det bemærkes, at punkt 6 om "Manglende straks check ind" omhandler sager, hvor en buspassager ikke har checket sit rejsekort ind i umiddelbar forbindelse med påstigning, som rejsereglerne foreskriver. Sagerne er nærmere beskrevet under "Udvalgte afgørelser" på side 20. Som det ses af nedennævnte oversigt for 2020, er der ikke stor ændring i sagstyperne fra år til år.

Oversigt for 2020:



1	Manglende registrering af check-ind/glemt	39
2	Kontrolafgift - ingen billet	31
3	Mobilbillet ikke modtaget før påstigning ?	24
4	Mobilsystem eller app i uorden ?	20
5	Kontrolafgift- købt forkert billet/anvendt forkert kort	18
6	Manglende straks-check ind	15
7	Kontrolafgift for få zoner på klippekort/billet eller periodekort	14
8	Personales adfærd	12
9	Kontrolafgift - periodekort/klippe kort eller billet udløbet	10
10	Manglende check-ind af flere rejsende/cykel/barn mv.	8

Punkt 8 om "personales adfærd" er et delklagepunkt og indgives stort set altid sammen med en klage over en kontrolafgift.

-o0o-