



*Aarhus, 18. marts 2021*

**Bilagssamling til åben dagsorden  
til møde i bestyrelsen for Midttrafik  
den 25. marts 2021 kl. 09.30  
afholdes som  
Teams-møde**

## Fordeling af tillægsbevilling 2021 blandt ejerkredsen

Tillægsbevilling: 110000000

|                    | Nettobudget<br>2021 | Fordeling | Fordeling af<br>tillægsbevilling |
|--------------------|---------------------|-----------|----------------------------------|
| Favrskov           | 26.129.000          | 1,84%     | 2.021.696                        |
| Hedensted          | 7.540.000           | 0,53%     | 583.397                          |
| Herning            | 48.045.000          | 3,38%     | 3.717.416                        |
| Holstebro          | 19.299.000          | 1,36%     | 1.493.234                        |
| Horsens            | 52.752.000          | 3,71%     | 4.081.614                        |
| Ikast-Brande       | 16.529.000          | 1,16%     | 1.278.909                        |
| Lemvig             | 10.091.000          | 0,71%     | 780.777                          |
| Norddjurs          | 29.982.000          | 2,11%     | 2.319.816                        |
| Odder              | 10.927.000          | 0,77%     | 845.462                          |
| Randers            | 80.315.000          | 5,65%     | 6.214.263                        |
| Ringkøbing-Skjern  | 25.821.000          | 1,82%     | 1.997.864                        |
| Silkeborg          | 45.850.000          | 3,23%     | 3.547.581                        |
| Skanderborg        | 29.496.000          | 2,07%     | 2.282.213                        |
| Skive              | 36.541.000          | 2,57%     | 2.827.310                        |
| Struer             | 5.883.000           | 0,41%     | 455.189                          |
| Syddjurs           | 22.575.000          | 1,59%     | 1.746.710                        |
| Viborg             | 41.124.000          | 2,89%     | 3.181.913                        |
| Aarhus             | 342.739.000         | 24,11%    | 26.518.960                       |
| Region Midtjylland | 570.035.000         | 40,10%    | 44.105.677                       |
|                    | 1.421.673.000       | 100%      | 110.000.000                      |

## Aftale for Corona-kompensation i den kollektive trafik

Regeringen, KL og Danske regioner indgik i oktober 2020 en aftale om at fortsætte støtten i 2021 med en ramme på op til 362 millioner kroner. Aftalen hviler på en forudsætning om, at der ikke skal ske serviceforringelser i det kommunale og regionale kollektive trafikniveau i 2021 set i forhold til niveauet før COVID-19. På grund af den store usikkerhed omkring udviklingen i smitten aftalte parterne samtidig, at overstiger udgifterne den afsatte ramme, skal en justering af rammen og håndteringen af udviklingen drøftes senest i forbindelse med forhandlingerne om kommunernes og regionernes økonomi for 2022.

Trafikselskaberne har meldt ind med en status omkring situationen med COVID-19 herunder passagerprognose og prognose for udgifter. Trafikselskaberne i Danmark har i februar 2021 sendt en opdateret månedsopdelt Corona-regning for 2021 indeholdende konsekvenser af seneste restriktioner samt en årsprognose for 2022. Trafikselskabernes aktuelle vurdering af nettomerudgiften – primært et indtægtstab - i 2021 er 1,4 mia. kr., jf. forudsætninger samt indekstal. I 2020 blev trafikselskaberne kompenseret med godt 0,9 mia. kr.

Prognosen afhænger selvsagt af myndighedernes udmeldinger, herunder evt. restriktioner samt borgernes villighed til at genoptage den kollektive trafik. I prognosen er forudsat, at passagerindeks i februar forventes at være på niveau med januar 2021, mens der fra marts og frem mod maj forventes en mindre stigning pr. måned. Der forventes en langsommere stigning i antallet af passager end i foråret 2020. Dette dels som en konsekvens af, at restriktionerne i den kollektive transport forventes at vare længere end sidste forår, og dels baseret på, på hastigheden i vaccinationsindsatsen. Fra maj til juli øges stigningstakten, så der forventes en stigning på ca. 10 procentpoint pr. måned. Fra juli forventes en fladere udvikling frem mod årets udgang.

Af figurerne nedenfor fremgår trafikselskabernes løbende forventninger til udviklingen i passagertallet samt nettomerudgiften i forhold til en normalsituation.

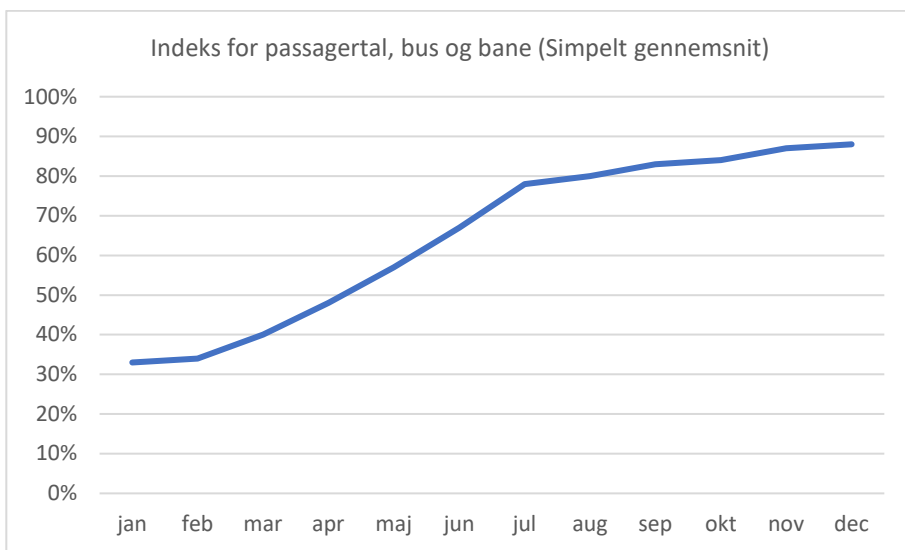
Dato: 2. marts 2021

Sags ID: SAG-2020-01950  
Dok. ID: 3053845

E-mail: CMSG@kl.dk  
Direkte: 3370 3505

Weidekampsgade 10  
Postboks 3370  
2300 København S

www.kl.dk  
Side 1 af 2



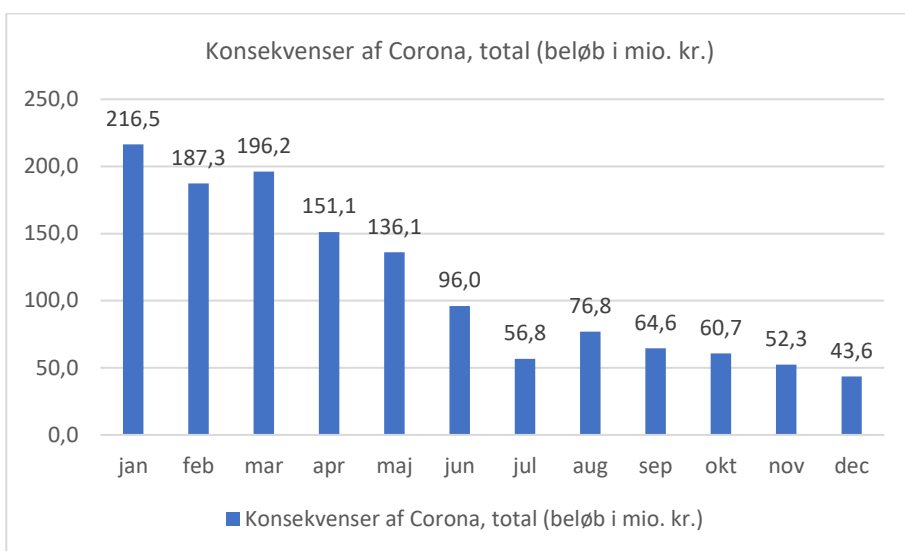
Dato: 2. marts 2021

Sags ID: SAG-2020-01950  
Dok. ID: 3053845

E-mail: CMSG@kl.dk  
Direkte: 3370 3505

Weidekampsgade 10  
Postboks 3370  
2300 København S

www.kl.dk  
Side 2 af 2



Den aktuelle forventning er en nettomerudgift på 600 mio. kr. for første kvartal 2021. Den udmeldte ramme forventes opbrugt allerede efter årets første to måneder. Trafikselskaberne har ikke en likviditet, der kan bære et ophør i kompensationen. Derfor er det nødvendigt hurtigst muligt at få rammerne på plads ift. en videreførelse af den nugældende kompensationsordning.

Ift. en proces for udbetaling for 1. kvartal 2021, så kan Trafikselskaberne levere 'foreløbige regnskabstal' for 1. kvartal primo maj med henblik på en udbetaling fra staten medio/ultimo maj.

Til Midttrafiks ejerkreds

Søren Nymarks Vej 3  
8270 Højbjerg

Telefon 87 40 82 00

[www.midttrafik.dk](http://www.midttrafik.dk)

**Dato**  
10. marts 2021

**Journalnummer**  
[journalnr]

**Kontaktperson**  
[Marianne Berggreen  
Rasmussen]

**Mail**  
[[oekonomi@midttrafik.dk](mailto:oekonomi@midttrafik.dk)]

### **Opkrævning af tillægsbevilling ved ejerkredsen til inddækning af likviditetsbehov**

Coronarestriktionerne og den tilhørende nedlukning af samfundet har en direkte indflydelse på Midttrafiks cashflow, og de manglende passagerindtægter medfører et månedligt udgiftsniveau der er op til 30 mio. kr. højere end acontobetalingerne.

Midttrafik har i samarbejde med de øvrige trafikselskaber i Danmark gjort KL og Danske Regioner opmærksomme på denne udfordring, og der er dialog med Trafikministeriet om udbetaling af kompensation for 2021. Staten udbetaler kompensationsbeløb på baggrund af regnskabstal, og første rate forventes udbetalt ultimo maj 2021.

Frem til månedsskiftet april-maj vil det være muligt at opretholde Midttrafiks likviditet ved udnyttelse af kassekredit og likviditetsdepot, men primo maj er der ikke likviditet til at indfri de indgåede forpligtelser.

Midttrafiks bestyrelse har derfor på mødet den 25. marts vedtaget en tillægsbevilling til budget 2021 på i alt 110 mio. kr. der fordeles blandt ejerkredsen i forhold til årets nettobudget. Opkrævningen udsendes primo april med forfald primo maj.

Med denne tillægsbevilling vil likviditeten være sikret resten af 2021 i perioderne mellem statens udbetalinger af kompensationsbeløb.

Midttrafiks administration følger likviditeten tæt, og bestyrelsen orienteres ved status på de kommende bestyrelsesmøder. Når der igen er likvidt råderum vil tillægsbevillingen blive udbetalt til ejerkredsen, og med de nuværende forudsætninger forventes dette at kunne ske inden udgangen af 2021.

Venlig hilsen  
Midttrafik

Til:

Vestbanen A/S  
Midtjyske Jernbaner A/S  
Sydtrafik  
Midttrafik  
Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsen

Dato 14. januar 2021  
J. nr. 2020-8228

Transport- og Boligministeriet  
Frederiksholms Kanal 27 F  
1220 København K

Telefon 41 71 27 00  
trm@trm.dk  
www.trm.dk

## Overdragelse af infrastrukturforvaltningen på Varde – Nørre Nebel

Transport- og Boligministeriet skal hermed udtale sig om mulighederne for at overdrage infrastrukturforvaltningen på strækningen Varde – Nørre Nebel fra Vestbanen A/S til Midtjyske Jernbaner A/S.

Bank Danske Bank  
reg. 0216 kt. 4069 065880  
EAN 5798000893429  
CVR 43265717

Baggrunden for udtalelsen er Vestbanen A/S' forespørgsel af 25. maj 2020 til Transport- og Boligministeriet i forlængelse af selskabets udbud i foråret 2020 af infrastrukturforvalteropgaven fra 13. december 2020 og de efterfølgende drøftelser mellem Vestbanen A/S, Midtjyske Jernbaner A/S og Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsen og ministeriet.

Da Vestbanen A/S' udbud endte uden tildeling, ville Varde – Nørre Nebel fra 13. december 2020 ikke have kunnet togbetjenes, medmindre der inden da blev udpeget en ny infrastrukturforvalter. Dette ville foruden konsekvenserne for passagererne på strækningen indebære, at Arriva ikke ville kunne leve op til trafikkontrakten med ministeriet for perioden 2020-2028. Imidlertid indgik Arriva inden da aftale med Vestbanen A/S om at fortsætte som infrastrukturforvalter indtil medio 2021, hvorefter opgaven forudsættes overdraget til Midtjyske Jernbaner A/S.

Ministeriet har med henblik herpå vurderet muligheden for, at Vestbanen A/S, Midtjyske Jernbaner A/S, Sydtrafik og Midttrafik indgår en aftale om, at Vestbanen A/S i en nærmere specificeret periode overdrager opgaven til Midtjyske Jernbaner A/S.

En sådan aftale vil efter ministeriets umiddelbare vurdering kunne indgås med afsæt i trafikselskabslovens § 5, stk. 4, § 7, stk. 1, og § 12, stk. 1, nr. 2. Det fremgår heraf, at trafikselskabers opgaver også omfatter samarbejde om offentlig servicetrafik, der krydser grænsen mellem to trafikselskabers område, og om at skabe gode muligheder for forbindelse med andre trafikselskabers samt statens offentlige servicetrafik, samt at trafikselskaberne kan virke som infrastrukturforvaltere på privatbanestrækninger.

Henset til opgavens afgørende betydning for trafikken på strækningen vurderer ministeriet dog samtidig, at det vil være hensigtsmæssigt at afsøge muligheden for ved førstkommande lejlighed at etablere en eksplicit hjemmel gennem en præciserende lovændring.



Side 2/2

Ministeriet vil holde parterne løbende orienteret om processen.

Med venlig hilsen

Rasmus Shermer  
Kontorchef

**Fra:** [Jens Peter Hansen](#)  
**Cc:** [Favrskov Kommune](#); [Hedensted Kommune](#); [Herning Kommune](#); [Holstebro Kommune](#); [Horsens Kommune](#); [Ikast-Brande Kommune](#); [Lemvig Kommune](#); [Nørddjurs Kommune](#); [Odder Kommune](#); [Randers Kommune](#); [Region Midtjylland](#); [Ringkøbing-Skjern Kommune \(post@rksk.dk\)](#); [Silkeborg Kommune](#); [Skanderborg Kommune](#); [Skive Kommune](#); [Struer Kommune](#); [Syddjurs Kommune](#); [Viborg Kommune](#); [Århus Kommune](#); [Anders Bøge \(boge@skivekommune.dk\)](#); [Claus Leick \(leick@mail.dk\)](#); [Hans Østergaard \(pol.borghoe@rksk.dk\)](#); [Joan Hansen \(byrjh@herning.dk\)](#); [John Rosenhøj \(johnrose@post12.tele.dk\)](#); [Klaus Flæng \(klaus.flaeng@holstebro.dk\)](#); [Michael Nedersøe \(pomn@horsens.dk\)](#); [Niels Flade Nielsen \(nfnby@favrskov.dk\)](#); [Steffen Husted Damsgaard](#); [Bodil L. Møller](#); [Torsten Sonne Petersen \(torsten.petersen@hedensted.dk\)](#)  
**Emne:** Cykelmedtagning i busser: Når Movia kan kan Midttrafik vel også?  
**Dato:** 12. februar 2021 09:19:03

---

Kære bestyrelse og repræsentantskab

Movia har netop lanceret et to-årig forsøg med cykelmedtagning i alle Movia busser - se fyldig pressemeddelelse <https://www.moviatrafik.dk/presse/presse-og-nyheder?vis=237343982576846>

Jeg opfordrer hermed til, at Midttrafik følger Movias gode eksempel. Der er også forventes i lang tid fremover at være rigelig med plads i busserne.

mvh

Jens Peter Hansen  
Byrådsmedlem (V), Randers Kommune

Asfergvej 13, Hvidsten  
8981 Spentrup  
+45 24481604  
[@jenspeterhansen](mailto:@jenspeterhansen)  
[Jens.Peter.Hansen@randers.dk](mailto:Jens.Peter.Hansen@randers.dk)

Den 5. feb. 2021 kl. 11.40 skrev Bodil L. Møller <blm@midttrafik.dk>:

Kære repræsentantskab, kommuner og region

Hermed fremsendes Åben dagsorden samt bilagssamling til mødet i bestyrelsen for Midttrafik den 12. februar 2021.

Venlig hilsen

Bodil L. Møller  
Funktionsleder  
Direktionssekretariatet

87 40 82 04 •  
[blm@Midttrafik.dk](mailto:blm@Midttrafik.dk)<<mailto:blm@Midttrafik.dk>>

Sender du følsomme personoplysninger til Midttrafik, skal det ske via en sikker mailforbindelse. Se Midttrafiks privatlivspolitik<<https://www.midttrafik.dk/kundeservice/privatlivspolitik>>. [cid:image001.png@01D6FBB3.A29C5340]<<http://www.midttrafik.dk/>>



<Åben dagsorden til møde i bestyrelsen for Midttrafik den 12. februar

2021.pdf>

<Bilagssamling til åben dagsorden til møde i bestyrelsen for Midttrafik den  
12. februar 2021.pdf>

## **Social- og Ældreudvalget**

**Til:** Transportministeren

**Dato:** 9. marts 2021

Udvalget udbeder sig ministerens besvarelse af følgende spørgsmål:

### **SOU alm. del**

#### **Spørgsmål 423**

Vil ministeren redegøre for, om der findes initiativer til at sikre tilgængelighed til offentlig transport for personer, som ikke benytter betalingskort eller digitale betalingsløsninger, eventuelt ved en udbredelse af muligheden for at andre salgssteder som lokale købmænd eller supermarkeder kan overtage den personlige betjening af rejsende ved at yde services som fornyelse af pendlerkort eller optankning af rejsekort?

Spørgsmålet er stillet efter ønske fra Charlotte Broman Mølbæk (SF).

Svar bedes sendt elektronisk til spørgeren på [Charlotte.Broman@ft.dk](mailto:Charlotte.Broman@ft.dk) og til [lov@ft.dk](mailto:lov@ft.dk).

På udvalgets vegne  
Kirsten Normann Andersen  
formand



# Buspassagerers rettigheder: Kendskab og information

Januar 2021

Forbrugerrådet  
Tænk  
**Passagerpuls**



## Indhold

|                                                                                  |    |
|----------------------------------------------------------------------------------|----|
| Forord .....                                                                     | 3  |
| Opsummering og anbefalinger .....                                                | 4  |
| Del 1: Kendskab til og brug af rejsegaranti for busrejser.....                   | 8  |
| Del 2: Busselskabernes rejseregler ved forsinkelser og information om disse..... | 44 |
| Bilag A: EU's forordning om buspassagerers rettigheder .....                     | 55 |
| Bilag B: Om undersøgelsen .....                                                  | 58 |

## Forord

262 millioner gange steg en passager på en lokal eller regional bus i 2019. Det svarer til mere end 700.000 påstigninger om dagen. Samme år var antallet af passagerer på fjernbusserne i Danmark 2 millioner.

Bussen spiller altså en stor rolle for mange danskere, når hverdagen og fritiden skal hænge sammen. Når der sker forsinkelser eller aflysninger, har det konsekvenser for passagerernes mulighed for at nå på arbejde eller hente børn i tide, nå frem til koncerten eller togforbindelsen.

Derfor er det vigtigt, at passagererne har stærke rettigheder, der giver tryghed, hvis uheldet skulle være ude, og sikrer, at de kan få kompensation, når bussen er forsinket eller aflyst. Kompensationen kan for eksempel være muligheden for at få betalt alternativ transport. Alle regionale trafikselskaber i Danmark har fastsat rejsegarantier, der giver ret til refusion af en taxa eller brug af egen bil, hvis bussen er forsinket.

EU's forordning 181/2011 giver desuden buspassagererne nogle grundlæggende rettigheder såsom trafikinformation og 'passende og forståelige oplysninger om dine passagerrettigheder senest ved afrejse'. Forordningen giver derudover en række rettigheder i forbindelse med forsinkelser og aflysninger for busrejser på over 250 kilometer.

Skal passagererne have gavn af rettighederne, kræver det dog, at de ved, hvad de har ret til. Derfor skal trafikselskaber og busoperatører gøre en indsats for at informere om rettighederne og gøre informationen let tilgængelig.

I efteråret 2016 gennemførte Passagerpuls hos Forbrugerrådet Tænk en undersøgelse af blandt andet kendskabet til buspassagerrettighederne og busselskabernes information herom. Undersøgelsen viste, at kendskabet hos passagererne til rejsegarantiordningerne var lavt, og at busselskaberne ikke stillede fyldestgørende information til rådighed om passagerrettighederne på relevante platforme, herunder på hjemmesider og ved køb af billet.

I forlængelse af undersøgelsen i 2016 har Passagerpuls været i dialog med trafikselskaber og fjernbusselskaber, og flere steder er der iværksat indsatser for at øge kendskabet. Vi har derfor lavet undersøgelsen igen i 2020 for at følge udviklingen.

I 2018 blev afstandskravet for fjernbusser i lov om trafikselskaber sænket til 75 kilometer, og fjernbusserne har over de senere år vundet flere markedsandele. Vi har derfor tilføjet nogle ekstra spørgsmål i den nye undersøgelse for at belyse, i hvor høj grad fjernbusselskaberne sikrer passagerernes rettigheder, særligt i forbindelse med forsinkelser og aflysninger.

Dette er også aktuelt i forbindelse med, at Covid-19-pandemien har medført mange aflysninger af fjernbusafgange.

I lyset af det stigende fokus på multimodalitet og sammenhæng på tværs af transportformer har vi endeligt spurgt ind til, hvor vigtigt passagererne mener, at en rejsetidsgaranti på tværs af transportformer er, og hvilken effekt den vil have på deres brug af kollektiv transport.

Vi håber, at trafikselskaber, busoperatører, myndigheder og politikere vil bruge undersøgelsen i arbejdet med at sikre passagererne god information og nem adgang til deres i mange tilfælde lovsikrede rettigheder.

# Opsummering og anbefalinger

## Opsummering

Denne rapport præsenterer resultaterne af en spørgeskemaundersøgelse om buspassagerers kendskab til deres rettigheder, herunder rejsegaranti og EU's forordning 181/2011 om buspassagerers rettigheder. Resultaterne omfatter også passagerernes oplevelse af, hvor nemt det er at få deres rettigheder opfyldt samt en undersøgelse af, hvilken information busselskaberne stiller til rådighed for passagererne på henholdsvis hjemmesider og i billetapps.

Vi er vidende om, at de regionale trafikskaber også informerer deres passagerer om passagerrettigheder (særligt rejsegaranti) på andre måder end via hjemmesider og billetsalgsapps. Det kan for eksempel være opslag ved stoppesteder eller foldere og skilte i busserne. Effekten af dette kan blandt andet aflæses af figur 3 på side 15, der viser, hvor passagererne har oplevet at få information. Af ressourcemæssige årsager er det ikke muligt for os at kontrollere disse informationskanaler ved selvsyn, og derfor er de ikke en del af denne rapport.

### Udvalgte konklusioner fra spørgeskemaundersøgelsen er:

- Kendskabet til buspassagerrettigheder er lavt blandt alle buspassagerer, både blandt passagerer, der rejser med lokale busser (36 % har et vist kendskab), og blandt fjernbuspassagerer (39 % har et vist kendskab). Niveauet er uændret i forhold til 2016.
- Buspassagererne foretrækker at få information om passagerrettigheder for lokale busser via Rejseplanen, information i bussen eller på stoppestedet og via busselskabernes hjemmeside.
- Kendskabet til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro er lavt. Kun 12 procent af alle buspassagerer kender til eller har hørt om ankenævnet. Dette er uændret i forhold til 2016.
- Brugen af rejsegarantiordningerne er lav blandt passagerer, der rejser med lokale busser. De færreste (20 %), gør brug af muligheden for at søge om rejsegaranti, selvom de har oplevet en forsinkelse, der berettiger hertil. De primære årsager ligger i manglende kendskab til ordningerne, samt at det opleves som besværligt og/eller tidskrævende at ansøge. Det er uændret i forhold til 2016.
- Mere end 4 ud af 10 fjernbuspassagerer, der har oplevet en aflysning, fik ikke information om aflysningen inden det planlagte afgangstidspunkt. Mere end hver fjerde, der oplevede en aflysning, fik ikke valget mellem at få pengene tilbage for billetten eller ombooke den til en anden afgang.
- Kun 18 procent af buspassagererne finder informationsniveauet ved forsinkelser og aflysninger tilfredsstillende eller meget tilfredsstillende i 2020. Det er på samme niveau som i 2016. 37 procent mener, at informationsniveauet er utilfredsstillende eller meget utilfredsstillende mod 42 procent i 2016, hvilket er et lille fald.
- En rejsegaranti, der gælder på tværs af busselskaber, vil kunne få op mod hver tredje buspassager til at rejse mere med kollektiv transport. Andelen er endnu højere blandt de passagerer, der i dag rejser med bus mindst en gang om ugen.

## Udvalgte konklusioner fra undersøgelsen af selskabernes information på hjemmesider og i apps er:

- Informationen på de regionale trafiksselskabers hjemmesider kan forbedres. 2 ud af 6 regionale trafiksselskaber giver ingen information om buspassagerers rettigheder i henhold til EU-forordningen, hvilket er uændret i forhold til 2016.
- Fjernbusselskabernes information ved billetkøb er forbedret siden 2016. Begge undersøgte selskaber giver information om EU-buspassagerrettighederne i forbindelse med billetkøb på hjemmesiden og i apps.
- De mange forskellige rejsegarantiordninger kan skabe forvirring for passagererne. Alle seks regionale trafiksselskaber tilbyder compensation (dækning af erstatningstransport), hvis bussens afgang forsinkes mere end 20 minutter. Reglerne om dækning og undtagelser er dog ikke i alle tilfælde ens og let forståelige, og det er ikke i alle tilfælde nemt at ansøge.

## Anbefalinger

EU's forordning 181/2018 fastsætter, at transportoperatører skal sikre, at buspassagerer 'senest ved afrejse modtager passende og forståelige oplysninger om deres rettigheder'. Forordningen slår også fast, at oplysninger om rettigheder skal stilles til rådighed i terminaler, og, hvor det er relevant, på internettet.

Denne undersøgelse viser, at buspassagerernes kendskab til disse rettigheder - både når det gælder lokale busser og fjernbusser - er lavt. Det samme gælder kendskabet til trafiksselskabernes rejsegarantier. Der er plads til forbedringer, når det gælder busselskabernes information på hjemmesider og apps. Samtidig opfatter mange det som besværligt at få opfyldt deres rettigheder.

Undersøgelsen viser heldigvis også, at der er sket visse forbedringer i informationen til passagererne om rettigheder. Vi ved også, at mange busselskaber har iværksat en række initiativer såsom information via opslag og skærme i busserne, nyhedsbreve og sociale medier. Disse er ikke direkte afspejlet i denne undersøgelse, hvor vi kun har set på hjemmesider og billettapps. Resultaterne for kendskab tyder dog på, at der er brug for yderligere indsats.

Undersøgelsen peger også på, at der er udfordringer, når det gælder fjernbusselskabernes lovpligtige indsats for at sikre passagererne information og compensation ved forsinkelser og aflysninger. Dette er bekymrende, særligt i lyset af, at fjernbusselskaberne generelt har vundet større markedsandele, og at lovgivningen har skabt flere muligheder for at oprette fjernbusruter.

Endelig viser undersøgelsen, at der er et stort potentiale for at udvikle passagerrettigheder på tværs af transportformer. En væsentlig del af passagererne anser dette som vigtigt og vurderer, at det vil få dem til at bruge den kollektive transport mere.

Passagerpulsen anbefaler derfor:

### **Styrk informationen om rejsegaranti og øvrige passagerrettigheder**

- Informationen om rejsegarantien og øvrige passagerrettigheder bør styrkes på de digitale platforme, hvor passagererne efterspørger det, og som i øvrigt er en naturlig del af passagerernes købsflow og rejseplanlægning. For både lokale busser og fjernbusser bør informationen styrkes på hjemmesider og billetapps. Det gælder særligt i forbindelse med billetkøb. Informationen kan eksempelvis fremgå af et tydeligt link eller en pop-up, der henviser direkte til rettighederne. Dette behøver ikke være en beskrivelse af rettighederne i detaljer, men en tekst som for eksempel 'Husk: Er din bus 20 minutter forsinket, kan du have ret til rejsegaranti. Læs mere her'. Det kan også være en henvisning til passagerrettigheder og/eller rejsegaranti ved siden af de forretningsbestemmelser, passagererne skal godkende.
- Der bør være henvisninger til både forordningen om buspassagerers rettigheder og – hvor det er relevant – henvisning til rejsegarantien direkte på trafikskabets eller fjernbusoperatørens forside af hjemmesiden. Vi vil også opfordre alle selskaber til at følge Midttrafiks eksempel og linke direkte til forordningen i appen, både under Kundeservice og i de handelsbetingelser, som kunderne skal godkende ved køb af billet i appen.
- Flest passagerer peger på Rejseplanen som det sted, de gerne vil have information, når det gælder rejsegarantien for lokale busser. Rejsekort & Rejseplanen A/S samt trafikskaberne bør afprøve dette, under hensyntagen til overskueligheden af Rejseplanen. Særligt oplagt er det, at der er information om rejsegarantien, når en afgang i Rejseplanen meldes forsinket i 20 minutter eller mere.
- Selskaberne bør afsøge mulighederne for at give information direkte til passagerer, der er ramt af forsinkelser, som giver ret til compensation. Det kan ske digitalt via push-beskeder på billet-apps eller Rejseplanens app, eller via buschaufføren i de tilfælde, det er aktuelt.
- Der bør fortsat være fokus på informationen om rejsegaranti og passagerrettigheder i bussen, ved busstoppesteder og busterminaler. Mange trafikskaber gør allerede en stor indsats via foldere, skilte og skærme i busserne. Trafikskaberne kan med fordel lade sig inspirere af hinandens tiltag.

### **Gør det nemmere at bruge rejsegarantierne**

- Det bør være nemmere at søge om rejsegaranti, for eksempel ved at det kan gøres direkte i billet-apps eller via Rejseplanen. Det bør desuden være muligt at søge om rejsetidsgaranti eller rejsegaranti både digitalt via eksempelvis hjemmesider og e-mails, men også analogt via almindelig post.
- Det bør være muligt at få en bekræftelse fra trafikskabet om, hvorvidt rejsegarantien træder i kraft, inden passagererne bestiller en taxa. Det kan for eksempel være via en meddelelse på en app eller Rejseplanen eller via en telefonisk bekræftelse fra selskabets kundeservice. Det er oplagt at hente inspiration hos Midttrafik, hvor passagererne kan få bekræftet, at rejsegarantien træder i kraft ved at ringe til kundeservice.
- Rejsegarantien bør træde i kraft, så snart passageren har udsigt til at blive 20 minutter forsinket, for eksempel når en bus meldes 20 minutter forsinket i Rejseplanen. Det bør ikke først ske, efter passageren har stået mere end 20 minutter ved et stoppested. Det er oplagt at bruge samme formulering som i den svenske lov om passagerrettigheder i den kollektive

transport, hvor det fremgår, at retten til erstatningstransport træder i kraft 'Hvis der er rimelig anledning til at antage, at en rejse bliver mere end 20 minutter forsinket'<sup>1</sup> Hos SL i Stockholm bruges formuleringen 'Hvis du har anledning til at antage, at du vil ankomme mere end 20 minutter for sent til din slutdestination, har du ret til erstatning for ekstra omkostninger, som du har for at nå din slutdestination til tiden.'<sup>2</sup>

- Giver en ordning kompensation i tilfælde af, at en passager ikke når en videre forbindelse, bør det fremgå præcist, hvor meget tid, der skal indlægges til at skifte mellem transportmidlerne. Det er ikke tilstrækkeligt præcist at angive, at der skal indlægges "rimelig tid".
- Reglerne for rejsegaranti bør harmoniseres på tværs af trafikselskaberne, så reglerne er nemme at finde ud af. I 2018 igangsatte den daværende transportminister et arbejde for at ensrette reglerne mellem trafikselskaberne for at gøre det mere gennemskueligt for passagererne. Dette arbejde bør færdiggøres.

### **Styrk kontrollen med selskabernes overholdelse af EU's passagerrettighedsforordninger**

- Fjernbusselskaberne bør styrke indsatsen for at sikre, at de lever op til EU-forordningens krav om blandt andet at give information til passagererne ved aflysninger samt valget mellem at få pengene tilbage for billetten eller ombooking.
- Alle trafikselskaber og busoperatører bør styrke indsatsen for at sikre trafikinformation på busrejsen, særligt i forbindelse med forsinkelser og aflysninger. Set i lyset af, at EU-forordningen fastsætter, at alle buspassagerer har ret til rejseinformation, er det ikke tilfredsstillende, at mindre end hver femte passager er tilfredse med informationsniveauet ved forsinkelser og aflysninger.
- De relevante tilsynsmyndigheder, herunder Færdselsstyrelsen, bør føre aktivt tilsyn med selskabernes overholdelse af forordning 181/2011. De ansvarlige politikere skal desuden sikre, at der er de fornødne rammer og beføjelser til at føre et aktivt tilsyn, og at der er effektive sanktionsmuligheder i tilfælde af brud på passagerernes rettigheder.

### **Fælles, tværgående rejsetidsgaranti**

- Der bør etableres en rejsetidsgaranti på tværs af bus, tog og metro, der også dækker tabte korrespondancer mellem transportmidler. Dette kan for eksempel ske efter inspiration fra Resplus ordningen i Sverige eller SL's ordning i Stockholm.

---

<sup>1</sup> [https://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/lag-2015953-om-kollektivtrafikresenarers\\_sfs-2015-953](https://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/lag-2015953-om-kollektivtrafikresenarers_sfs-2015-953)

<sup>2</sup> <https://sl.se/kundservice/villkor/sls-allmanna-villkor/avsnitt-2/>

# Del 1: Kendskab til og brug af rejsegaranti for busrejser

## Indledning

I dette kapitel redegøres for passagerernes kendskab til buspassagerrettigheder, herunder rejsegaranti, samt brug af og tilfredshed med busselskabernes rejsegarantiordninger for henholdsvis de regionale trafikselskaber (lokale busser) og fjernbusselskaberne.

Resultatgennemgangen tager udgangspunkt i data fra spørgeskemaundersøgelser gennemført i henholdsvis juli 2016 og november 2020.

Udgangspunktet er resultaterne fra den seneste 2020-undersøgelse, men for udvalgte spørgsmål, blandet andet kendskab og informationskilder, sammenlignes med 2016 for at se, om der er sket signifikante udviklinger.

## Læsevejledning

Kapitlet indeholder figurer og tabeller, hvor nogle viser udviklinger fra 2016 til 2020, mens andre kun viser resultater for 2020-undersøgelsen. Det vil fremgå i hver figur og i den ledsagende tekst.

Signifikante forskelle og udviklinger er i tabellerne vist med rød, fremhævet skrift, mens det i figurerne vil være beskrevet i den ledsagende tekst.

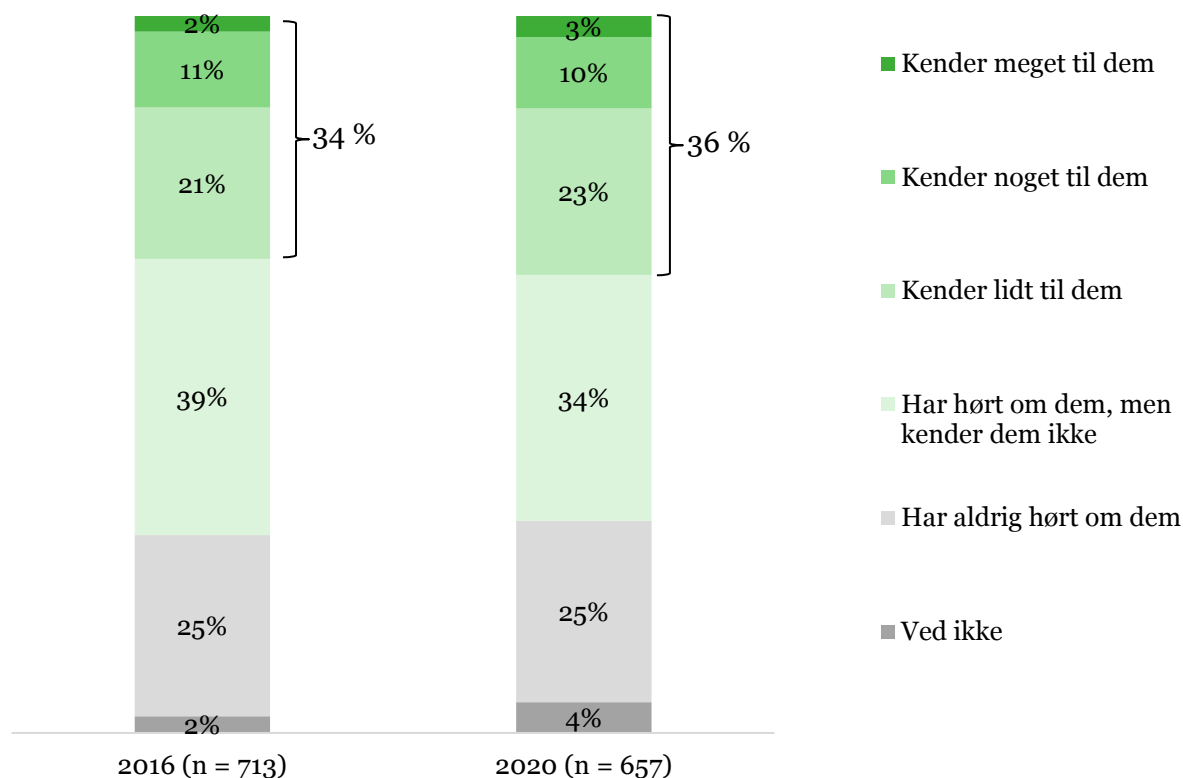
## Kendskab til de regionale trafikselskabers rejsegarantier og brug af disse

Alle regionale trafikselskaber i Danmark har indført rejsegarantier, der giver passagererne ret til at få refunderet regningen til en taxa eller i nogle tilfælde egen bil ved 20 minutters forsinkelse eller mere. De nærmere bestemmelser varierer fra selskab til selskab og er beskrevet i del 2 af denne undersøgelse.

### Udvikling i kendskabet til trafikselskabernes rejsegarantiordninger 2016-2020

Kendskabet til buspassagerers rettigheder, herunder rejsegarantien, er lavt blandt buspassagerer i de regionale trafikselskaber. Som det fremgår af figur 1, har kun godt hver tredje af de adspurgte lidt, nogen eller meget kendskab til passagerrettighederne, og kendskabet har ikke rykket sig signifikant fra 2016 til 2020. I både 2016 og 2020 havde 25 procent aldrig hørt om dem, mens henholdsvis 39 procent og 34 procent svarede, at de har hørt om dem, men kender dem ikke.

**Figur 1: Spm.2 Hvor godt kender du de passagerrettigheder, herunder blandet andet rejsegaranti, der gælder, når du rejser med lokale busser? Udvikling 2016-2020.**



Base: Alle, der rejser med lokale busser mindst en gang i kvartalet.

Note: Ingen af udviklingerne fra 2016 til 2020 er signifikante (95% signifikansniveau)

Der er dog også i 2020 en række regionale forskelle. I tabel 1 ses det således, at 64 procent i Region Nordjylland har svaret, at de kender 'lidt', 'noget' eller 'meget' til passagerrettighederne, hvilket er signifikant højere end i de andre regioner. Tendensen var den samme i 2016.

**Tabel 1: Spm.2 Hvor godt kender du de passagerrettigheder, herunder blandt andet rejsegaranti, der gælder, når du rejser med lokale busser? (Krydset med Region)**

|                                          | Alle       | Hoved-<br>staden | Sjælland   | Syd-<br>danmark | Midt-<br>jylland | Nord-<br>jylland |
|------------------------------------------|------------|------------------|------------|-----------------|------------------|------------------|
| Har aldrig hørt om dem                   | 25%        | 27%              | 28%        | 28%             | 25%              | 11%              |
| Har hørt om dem, men kender dem ikke     | 34%        | 36%              | 35%        | 33%             | 36%              | 26%              |
| Kender lidt til dem                      | 23%        | 22%              | 19%        | 17%             | 26%              | 38%              |
| Kender noget til dem                     | 10%        | 7%               | 11%        | 9%              | 9%               | 23%              |
| Kender meget til dem                     | 3%         | 3%               | 2%         | 4%              | 2%               | 3%               |
| Ved ikke                                 | 4%         | 4%               | 5%         | 9%              | 3%               | 0%               |
| <b>Besvarelser</b>                       | <b>657</b> | <b>321</b>       | <b>98</b>  | <b>92</b>       | <b>88</b>        | <b>58</b>        |
|                                          |            |                  |            |                 |                  |                  |
| <b>Top 3 kendskab (lidt+noget+meget)</b> | <b>36%</b> | <b>33%</b>       | <b>33%</b> | <b>30%</b>      | <b>37%</b>       | <b>64%</b>       |

Base: Alle, der rejser med lokale busser mindst en gang i kvartalet.  
Rød markering angiver signifikant forskel.

Bliver kendskabet fordelt på alder (tabel 2), er kendskabet i 2020 generelt lavt på tværs af alle aldersgrupper. Dog er der en tendens til et højere kendskab blandt de 25-64 årige, især hos de 55-64 årige, hvor mere end 4 ud af 10 (42 %) har et vist kendskab til rettighederne. Kendskabet er lavest blandt de helt unge (15-24 årige), hvor knap 2 ud af 3 (64 %) enten aldrig har hørt om eller har hørt om, men ikke kender rettighederne.

**Tabel 2: Spm.2 Hvor godt kender du de passagerrettigheder, herunder blandt andet rejsegaranti, der gælder, når du rejser med lokale busser? (2020 - Krydset med alder)**

|                                          | Alle       | 15-24 år   | 25-34 år   | 35-44 år   | 45-54 år   | 55-64 år   | 65+ år     |
|------------------------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| Har aldrig hørt om dem                   | 25%        | 37%        | 29%        | 25%        | 16%        | 19%        | 20%        |
| Har hørt om dem, men kender dem ikke     | 34%        | 27%        | 29%        | 35%        | 45%        | 33%        | 41%        |
| Kender lidt til dem                      | 23%        | 22%        | 27%        | 20%        | 22%        | 25%        | 24%        |
| Kender noget til dem                     | 10%        | 10%        | 10%        | 16%        | 10%        | 8%         | 6%         |
| Kender meget til dem                     | 3%         | 0%         | 3%         | 3%         | 3%         | 9%         | 3%         |
| Ved ikke                                 | 4%         | 5%         | 3%         | 2%         | 3%         | 6%         | 6%         |
| <b>Besvarelser</b>                       | <b>657</b> | <b>117</b> | <b>107</b> | <b>76</b>  | <b>91</b>  | <b>95</b>  | <b>171</b> |
| <b>Top 3 kendskab (lidt+noget+meget)</b> | <b>36%</b> | <b>31%</b> | <b>39%</b> | <b>39%</b> | <b>36%</b> | <b>42%</b> | <b>33%</b> |

Base: Alle, der rejser med lokale busser mindst en gang i kvartalet.  
Rød markering angiver signifikant forskel.

Svarpersonernes rejsefrekvens med lokale busser viser, at der også i 2020 er en klar sammenhæng mellem kendskab og rejsefrekvens. Jo hyppigere passagererne rejser, jo større er kendskabet. I tabel 3 fremgår det, at kendskabet er 55 procent blandt dem, som rejser 5-7 dage om ugen faldende til 27 procent blandt dem, der kun rejser et par gange i kvartalet.

**Tabel 3: Spm.2 Hvor godt kender du de passagerrettigheder, herunder blandt andet rejsegaranti, der gælder, når du rejser med lokale busser? (2020 - Krydset med rejsefrekvens for rejser med lokale busser).**

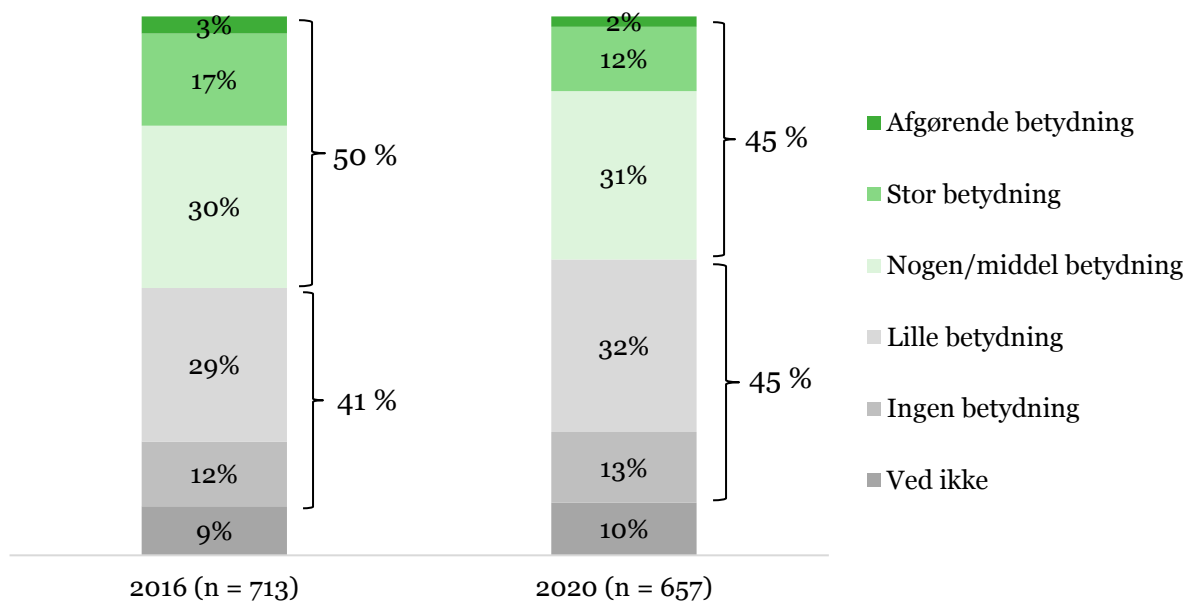
|                                          | Alle       | 5 dage om ugen eller mere | 3-4 dage om ugen | 1-2 dage om ugen | 1-3 dage om måneden | 1-2 dage i kvartalet |
|------------------------------------------|------------|---------------------------|------------------|------------------|---------------------|----------------------|
| Har aldrig hørt om dem                   | 25%        | 27%                       | 18%              | 31%              | 21%                 | 28%                  |
| Har hørt om dem, men kender dem ikke     | 34%        | 18%                       | 33%              | 25%              | 34%                 | 40%                  |
| Kender lidt til dem                      | 23%        | 35%                       | 25%              | 22%              | 30%                 | 15%                  |
| Kender noget til dem                     | 10%        | 13%                       | 15%              | 14%              | 8%                  | 9%                   |
| Kender meget til dem                     | 3%         | 7%                        | 3%               | 1%               | 3%                  | 3%                   |
| Ved ikke                                 | 4%         | 0%                        | 5%               | 7%               | 3%                  | 5%                   |
| <b>Besvarelser</b>                       | <b>657</b> | <b>30</b>                 | <b>44</b>        | <b>103</b>       | <b>227</b>          | <b>253</b>           |
|                                          |            |                           |                  |                  |                     |                      |
| <b>Top 3 kendskab (lidt+noget+meget)</b> | <b>36%</b> | <b>55%</b>                | <b>44%</b>       | <b>37%</b>       | <b>41%</b>          | <b>27%</b>           |

Base: Alle, der rejser med lokale busser mindst en gang i kvartalet.  
Rød markering angiver signifikant forskel.

## Udvikling i betydningen af at kende trafiksselskabernes passagerrettigheder 2016-2020

Ser man på betydningen af at kende til passagerrettighederne, mente 45 procent af de adspurgte i 2020, at det har nogen/middel, stor eller afgørende betydning, hvilket er et lille, ikke signifikant, fald. 45 procent mente, at det har ingen eller kun lille betydning at kende til dem. Det er en lille, ikke signifikant, stigning sammenlignet med 2016.

**Figur 2: Spm.4 Hvilken betydning har det for dig, at du kender dine rettigheder som passager, når du rejser med lokale busser?**



Base: Alle, der rejser med lokale busser mindst en gang i kvartalet.

Note: Ingen af udviklingerne fra 2016 til 2020 er signifikante (95% signifikansniveau).

Som det ses i tabel 4, er der i 2020 også en tydelig sammenhæng mellem kendskabet til passagerrettighederne og betydningen af at kende til dem. Jo større kendskab til passagerrettighederne, jo større betydning har det for svarpersonen, at kende til rettighederne.

**Tabel 4: Spm.4 Hvilken betydning har det for dig, at du kender dine rettigheder som passager, når du rejser med lokale busser? (2020 - Krydset med kendskab til passagerrettighederne)**

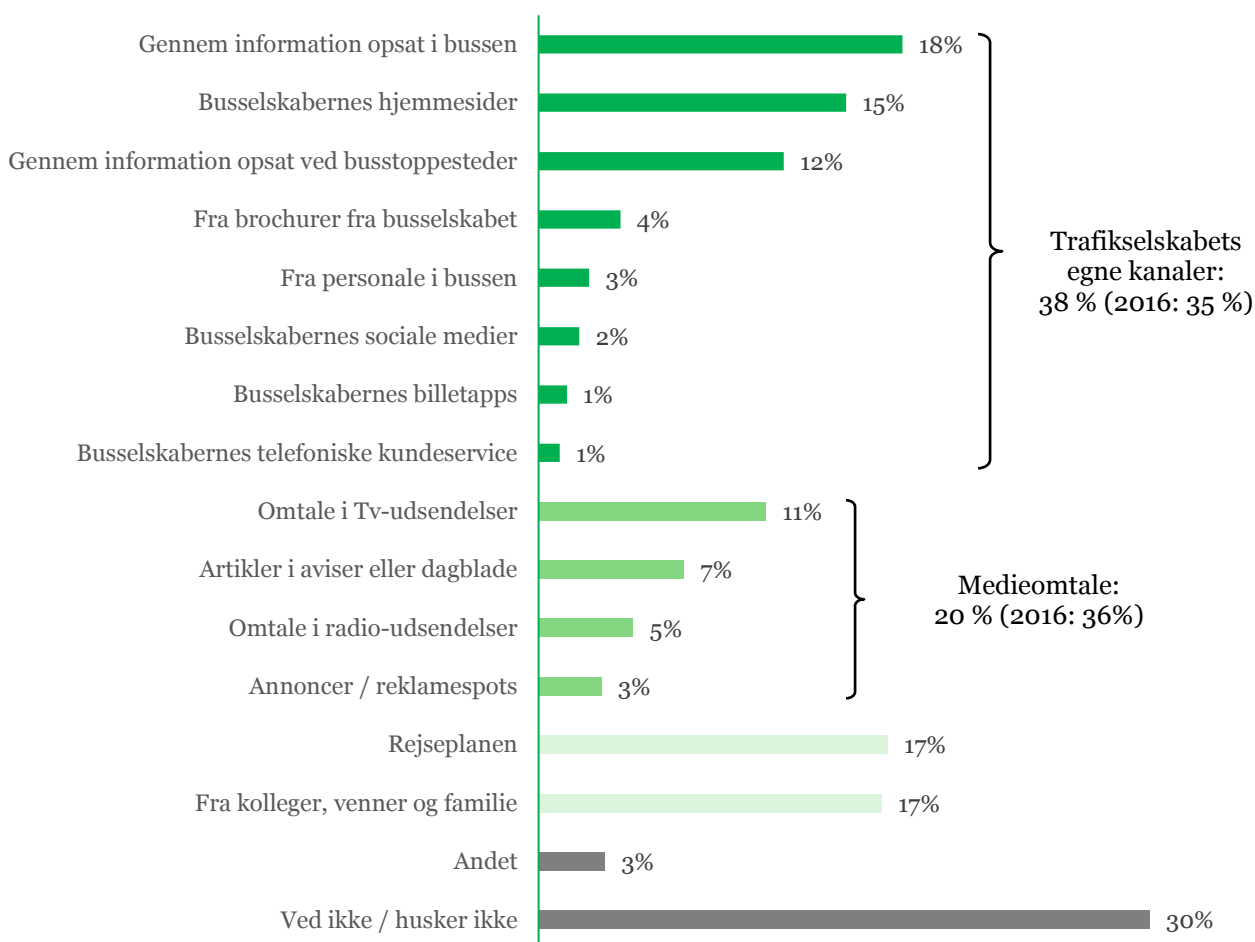
|                                               | Har aldrig hørt om dem | Har hørt om dem, men kender dem ikke | Kender lidt til dem | Kender noget til dem | Kender meget til dem |
|-----------------------------------------------|------------------------|--------------------------------------|---------------------|----------------------|----------------------|
| Ingen betydning                               | 17%                    | 17%                                  | 7%                  | 2%                   | 10%                  |
| Lille betydning                               | 27%                    | 34%                                  | 40%                 | 27%                  | 14%                  |
| Nogen/middel betydning                        | 29%                    | 31%                                  | 37%                 | 36%                  | 19%                  |
| Stor betydning                                | 8%                     | 9%                                   | 14%                 | 28%                  | 30%                  |
| Afgørende betydning                           | 2%                     | 1%                                   | 1%                  | 3%                   | 18%                  |
| Ved ikke                                      | 18%                    | 8%                                   | 2%                  | 4%                   | 9%                   |
| <b>Besvarelser</b>                            | <b>162</b>             | <b>233</b>                           | <b>154</b>          | <b>59</b>            | <b>20</b>            |
|                                               |                        |                                      |                     |                      |                      |
| <b>Bund 2 betydning (ingen+lille)</b>         | <b>44%</b>             | <b>51%</b>                           | <b>47%</b>          | <b>29%</b>           | <b>24%</b>           |
| <b>Top 3 betydning (nogen+stor+afgørende)</b> | <b>39%</b>             | <b>41%</b>                           | <b>51%</b>          | <b>67%</b>           | <b>67%</b>           |

Base: Alle, der rejser med lokale busser mindst en gang i kvartalet.  
Rød markering angiver signifikant forskel.

Som det ses i tabel 4, er betydningen af at kende passagerrettighederne klart lavest hos dem, der har svaret, at de ikke kender eller kun kender lidt til deres rettigheder. Omvendt er betydningen størst hos dem, der har svaret, at de kender noget eller meget til passagerrettighederne. Således er andelen, der har svaret, at det har 'stor' eller 'afgørende' betydning at kende rettighederne, signifikant højere blandt dem, der kender 'noget' eller 'meget' til dem.

Som det ses i figur 3, har de fleste i 2020 hørt om passagerrettighederne gennem trafiksselskabernes egne kanaler, herunder opslag i bussen (18 %), selskabernes hjemmesider (15 %) og information ved stoppesteder. Dernæst følger medieomtale (20 %), Rejseplanen (17 %) og fra kolleger, venner og familie (17 %). Sammenlignet med 2016 fylder medieomtale markant mindre som informationskilde, men ellers er resultaterne meget ens for de øvrige informationskilder.

**Figur 3: Spm.3 Hvor har du hørt om passagerrettighederne, herunder blandt andet rejsegaranti, der gælder, når du rejser med lokale busser?**



Base (2020): 466 besvarelser. Alle, der har hørt om passagerrettighederne.

Note: Rejseplanen og Busselskabernes apps blev tilføjet som svarmuligheder i 2020.

Det er bemærkelsesværdigt, at selskabernes billetapps kun nævnes af 1 procent, da det indikerer, at passagerrettighederne ikke fremgår tydeligt i disse ved køb af kort eller billet eller på anden vis.

Svarpersonernes regionale tilhørsforhold har også betydning for, hvorfra de har deres viden.

Det fremgår af tabel 5, at svarpersoner, der er bosat i Region Midtjylland og Region Nordjylland, hvor kendskabet til rettighederne er højere end i de øvrige regioner, i højere grad end i de øvrige regioner har deres information fra selskabernes egne kanaler. Der er også færre, som ikke kan huske, hvor de har deres kendskab fra, hvilket indikerer, at henholdsvis. Midttrafik og Nordjyllands Trafikselskab har succes med at øge kendskabet til rettighederne via egne kanaler.

Fordelingen på køn, alder og rejsefrekvens med lokale busser er relativt ens i regionerne, hvilket peger i retning af, at især Nordjyllands Trafikselskab har større succes end de øvrige trafikselskaber med at øge kendskabet til rejsegarantien via opslag i busserne.

For Region Hovedstaden gør det omvendte sig gældende. Her har signifikant færre (30 %) deres information om rettighederne fra trafikselskabets egne kanaler, og kendskabet er, som det fremgik af Tabel 1, også det laveste. Det lave kendskab kan hænge sammen med, at passagererne især i hovedstadsområdet bruger flere forskellige selskaber på deres rejser i kollektiv transport, men peger også i retning af, at DOT kan gøre mere for at informere om passagerernes rettigheder.

**Tabel 5: Spm.3 Hvor har du hørt om passagerrettighederne, herunder blandt andet rejsegaranti, der gælder, når du rejser med lokale busser? (Krydset med region)**

|                                              | Alle       | Hoved-<br>staden | Sjælland   | Syd-<br>danmark | Midt-<br>jylland | Nord-<br>jylland |
|----------------------------------------------|------------|------------------|------------|-----------------|------------------|------------------|
| <b>Trafikselskabets egne kanaler (NET)</b>   | <b>38%</b> | <b>30%</b>       | <b>30%</b> | <b>35%</b>      | <b>56%</b>       | <b>59%</b>       |
| Gennem information opsat i bussen            | 18%        | 12%              | 10%        | 18%             | 22%              | 43%              |
| Busselskabernes hjemmesider                  | 15%        | 10%              | 16%        | 20%             | 18%              | 26%              |
| Gennem information opsat ved busstoppesteder | 12%        | 9%               | 6%         | 14%             | 23%              | 15%              |
| Fra brochurer fra busselskabet               | 4%         | 3%               | 3%         | 1%              | 9%               | 7%               |
| Fra personale i bussen                       | 3%         | 1%               | 3%         | 0%              | 3%               | 9%               |
| Busselskabernes sociale medier               | 2%         | 0%               | 2%         | 5%              | 3%               | 3%               |
| Busselskabernes telefoniske kundeservice     | 1%         | 0%               | 0%         | 0%              | 5%               | 1%               |
| Busselskabernes billetapps                   | 1%         | 0%               | 0%         | 4%              | 2%               | 3%               |
| Mail fra busselskabet                        | 0%         | 1%               | 0%         | 0%              | 0%               | 0%               |
| Sms fra busselskabet                         | 0%         | 0%               | 0%         | 0%              | 2%               | 0%               |
| <b>Medieomtale (NET)</b>                     | <b>20%</b> | <b>23%</b>       | <b>18%</b> | <b>22%</b>      | <b>15%</b>       | <b>17%</b>       |
| Omtale i Tv-udsendelser                      | 11%        | 14%              | 10%        | 11%             | 9%               | 5%               |
| Artikler i aviser eller dagblade             | 7%         | 8%               | 6%         | 13%             | 5%               | 2%               |
| Omtale i radio-udsendelser                   | 5%         | 5%               | 5%         | 3%              | 4%               | 3%               |
| Annoncer / reklamespots                      | 3%         | 3%               | 3%         | 2%              | 2%               | 7%               |
| Rejseplanen                                  | 17%        | 12%              | 25%        | 14%             | 20%              | 26%              |
| Fra kolleger, venner og familie              | 17%        | 18%              | 15%        | 13%             | 21%              | 15%              |
| Andet sted, skriv selv:                      | 3%         | 4%               | 3%         | 3%              | 0%               | 2%               |
| Ved ikke / husker ikke                       | 30%        | 33%              | 30%        | 40%             | 23%              | 19%              |
| <b>Besvarelser</b>                           | <b>466</b> | <b>226</b>       | <b>67</b>  | <b>56</b>       | <b>65</b>        | <b>52</b>        |

Base: Alle, der har hørt om passagerrettighederne.  
Rød markering angiver signifikant forskel.

Der er også en række markante forskelle i, hvor passagererne har deres viden på tværs af alder, jf. tabel 6.

**Tabel 6: Spm.3 Hvor har du hørt om passagerrettighederne, herunder blandt andet rejsegaranti, der gælder, når du rejser med lokale busser? (Krydset med alder)**

|                                              | Alle       | 15-24<br>år | 25-34<br>år | 35-44<br>år | 45-54<br>år | 55-64<br>år | 65+ år     |
|----------------------------------------------|------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|------------|
| <b>Trafikskabets egne kanaler (NET)</b>      | <b>38%</b> | <b>57%</b>  | <b>44%</b>  | <b>35%</b>  | <b>36%</b>  | <b>26%</b>  | <b>28%</b> |
| Gennem information opsat i bussen            | 18%        | 34%         | 17%         | 20%         | 11%         | 5%          | 16%        |
| Busselskabernes hjemmesider                  | 15%        | 15%         | 21%         | 14%         | 21%         | 16%         | 7%         |
| Gennem information opsat ved busstoppesteder | 12%        | 29%         | 20%         | 8%          | 5%          | 4%          | 4%         |
| Fra brochurer fra busselskabet               | 4%         | 3%          | 4%          | 2%          | 6%          | 5%          | 5%         |
| Fra personale i bussen                       | 3%         | 1%          | 7%          | 3%          | 3%          | 0%          | 1%         |
| Busselskabernes sociale medier               | 2%         | 7%          | 1%          | 2%          | 0%          | 3%          | 0%         |
| Busselskabernes billetapps                   | 1%         | 5%          | 1%          | 0%          | 0%          | 1%          | 0%         |
| Busselskabernes telefoniske kundeservice     | 1%         | 1%          | 3%          | 0%          | 1%          | 0%          | 1%         |
| Sms fra busselskabet                         | 0%         | 0%          | 2%          | 0%          | 0%          | 0%          | 0%         |
| Mail fra busselskabet                        | 0%         | 0%          | 0%          | 0%          | 1%          | 0%          | 0%         |
| <b>Medieomtale (NET)</b>                     | <b>20%</b> | <b>8%</b>   | <b>9%</b>   | <b>30%</b>  | <b>16%</b>  | <b>31%</b>  | <b>20%</b> |
| Omtale i Tv-udsendelser                      | 11%        | 2%          | 5%          | 16%         | 10%         | 24%         | 14%        |
| Artikler i aviser eller dagblade             | 7%         | 2%          | 2%          | 5%          | 4%          | 11%         | 18%        |
| Omtale i radio-udsendelser                   | 5%         | 2%          | 1%          | 7%          | 2%          | 12%         | 5%         |
| Annoncer / reklamespots                      | 3%         | 1%          | 4%          | 7%          | 3%          | 2%          | 2%         |
| Rejseplanen                                  | 17%        | 20%         | 23%         | 14%         | 13%         | 14%         | 17%        |
| Fra kolleger, venner og familie              | 17%        | 19%         | 23%         | 9%          | 20%         | 16%         | 15%        |
| Andet sted, skriv selv:                      | 3%         | 2%          | 4%          | 4%          | 2%          | 4%          | 2%         |
| Ved ikke / husker ikke                       | 30%        | 24%         | 27%         | 35%         | 37%         | 28%         | 31%        |
| <b>Besvarelser</b>                           | <b>466</b> | <b>69</b>   | <b>71</b>   | <b>55</b>   | <b>73</b>   | <b>70</b>   | <b>128</b> |

Base: Alle, der har hørt om passagerrettighederne.  
Rød markering angiver signifikant forskel.

Blandt de 15-24-årige, hvor langt de fleste passagerer er skoleelever og studerende, peger signifikant flere på busselskabernes egne kanaler, især opslag i busser (34 %) og ved stoppesteder (29 %), end de øvrige aldersgrupper. Det peger i retning af, at denne type information rammer målgruppen godt.

Blandt de 55-64-årige har signifikant flere (31 %) hørt om passagerrettighederne via medieomtale. Opdeles besvarelserne efter, hvor ofte svarpersonerne rejser med lokale busser, ses det tydeligt, at de højfrekvente brugere i højere grad har deres viden fra trafikskabernes kanaler, især information opsat i busserne (32 %).

De lavfrekvente brugere har i højere grad deres viden fra deres omgangskreds (kolleger, venner, familie) og fra medieomtale.

**Tabel 7: Spm.3 Hvor har du hørt om passagerrettighederne, herunder blandt andet rejsegaranti, der gælder, når du rejser med lokale busser? (Krydset med rejsefrekvens med lokale busser)**

|                                              | Alle       | Mindst 1 dag<br>om ugen | 1-3 dage om<br>måneden | 1-2 dage i<br>kvartalet |
|----------------------------------------------|------------|-------------------------|------------------------|-------------------------|
| <b>Trafikskabets egne kanaler (NET)</b>      | <b>38%</b> | <b>53%</b>              | <b>36%</b>             | <b>29%</b>              |
| Gennem information opsat i bussen            | 18%        | 32%                     | 15%                    | 11%                     |
| Busselskabernes hjemmesider                  | 15%        | 14%                     | 16%                    | 15%                     |
| Gennem information opsat ved busstoppesteder | 12%        | 17%                     | 10%                    | 10%                     |
| Fra brochurer fra busselskabet               | 4%         | 6%                      | 4%                     | 2%                      |
| Fra personale i bussen                       | 3%         | 2%                      | 1%                     | 5%                      |
| Busselskabernes sociale medier               | 2%         | 6%                      | 1%                     | 0%                      |
| Busselskabernes billetapps                   | 1%         | 2%                      | 2%                     | 1%                      |
| Busselskabernes telefoniske kundeservice     | 1%         | 3%                      | 1%                     | 0%                      |
| Sms fra busselskabet                         | 0%         | 1%                      | 0%                     | 0%                      |
| Mail fra busselskabet                        | 0%         | 0%                      | 0%                     | 1%                      |
| <b>Medieomtale (NET)</b>                     | <b>20%</b> | <b>11%</b>              | <b>23%</b>             | <b>23%</b>              |
| Omtale i Tv-udsendelser                      | 11%        | 5%                      | 12%                    | 15%                     |
| Artikler i aviser eller dagblade             | 7%         | 3%                      | 9%                     | 9%                      |
| Omtale i radio-udsendelser                   | 5%         | 3%                      | 8%                     | 3%                      |
| Annoncer / reklamespots                      | 3%         | 3%                      | 4%                     | 2%                      |
| Rejseplanen                                  | 17%        | 19%                     | 20%                    | 13%                     |
| Fra kolleger, venner og familie              | 17%        | 15%                     | 16%                    | 20%                     |
| Andet sted, skriv selv:                      | 3%         | 3%                      | 3%                     | 2%                      |
| Ved ikke / husker ikke                       | 30%        | 25%                     | 30%                    | 35%                     |
| <b>Besvarelser</b>                           | <b>466</b> | <b>123</b>              | <b>174</b>             | <b>169</b>              |

Base: Alle, der har hørt om passagerrettighederne.  
Rød markering angiver signifikant forskel.

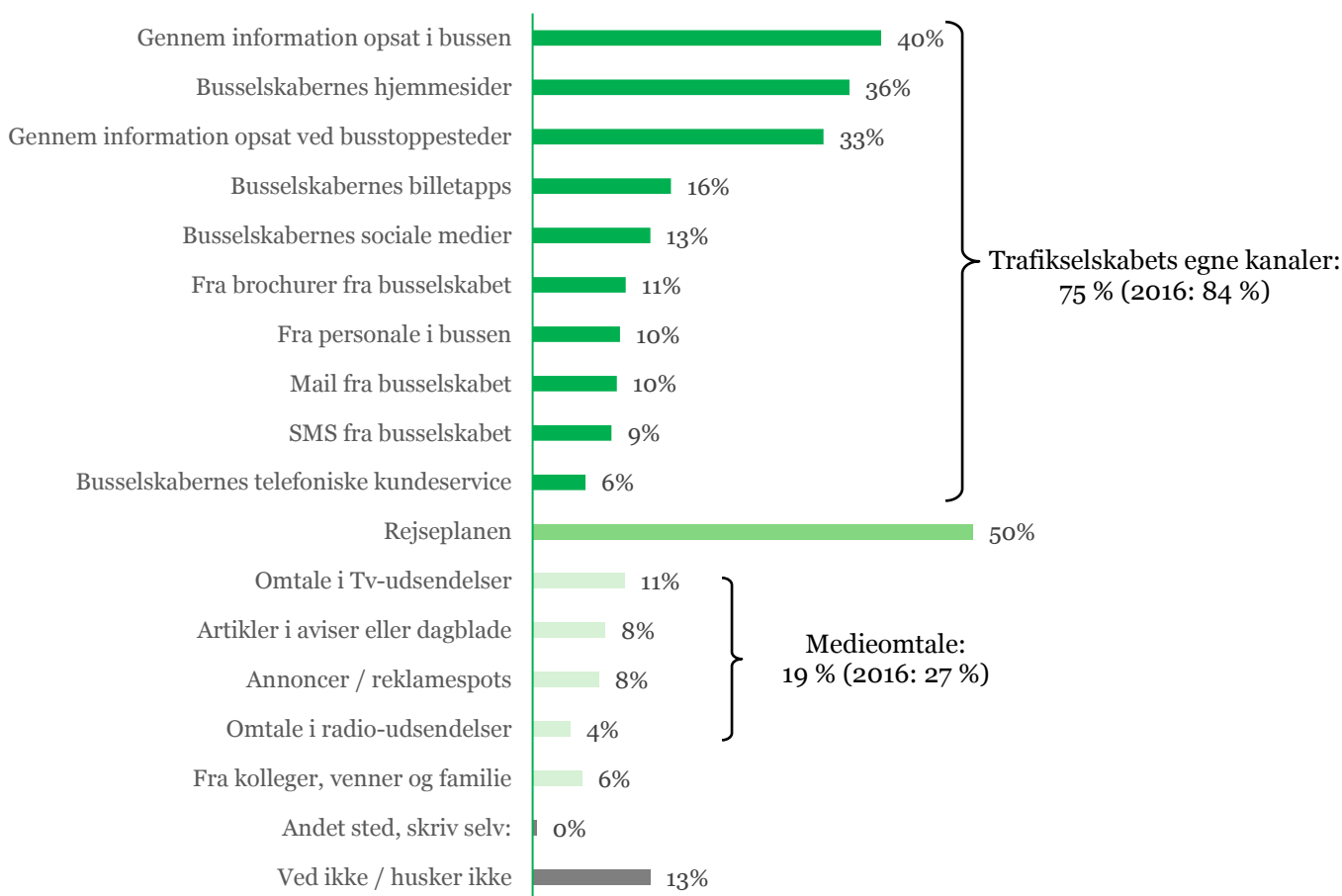
## Passagerernes ønsker til, hvordan de vil informeres om rettigheder for lokale busrejser

Direkte adspurgte svarede 75 procent i 2020, at de foretrækker at blive informeret om deres rettigheder via trafikskabets egne kanaler, herunder især gennem information opsat i bussen, ved stoppesteder og på selskabernes hjemmesider. Det er lidt lavere end i 2016.

50 procent har svaret, at de gerne vil informeres i Rejseplanen, men i skrivende stund (januar 2021) er information om passagerrettigheder, herunder rejsegaranti, ikke direkte integreret i Rejseplanen. For nogle søgninger bliver informationen givet på trafikskabernes egne hjemmesider, når passagererne køber billet der.

Medieomtale foretrækkes af 19 procent i 2020, hvilket er lavere end i 2016.

**Figur 4: Spm.5: Hvordan vil du gerne informeres om passagerrettighederne, herunder blandt andet rejsegaranti, der gælder, når du rejser med lokale busser?**



Base (2020): 657 besvarelser. Alle, der rejser med lokale busser mindst en gang i kvartalet

Note: Rejseplanen og Busselskabernes apps blev tilføjet som svarmuligheder i 2020.

Passagerernes præferencer er ret ens på tværs af geografi og rejsefrekvens med lokale busser, men der er markante forskelle på tværs af aldersgrupper, som det fremgår af tabel 8 herunder.

**Tabel 8: Spm.5: Hvordan vil du gerne informeres om passagerrettighederne, herunder blandt andet rejsegaranti, der gælder, når du rejser med lokale busser? (Krydset med alder)**

|                                              | Alle       | 15-24 år   | 25-34 år   | 35-44 år   | 45-54 år   | 55-64 år   | 65+ år     |
|----------------------------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| <b>BUSSELSKABET (NET)</b>                    | <b>75%</b> | <b>79%</b> | <b>68%</b> | <b>84%</b> | <b>76%</b> | <b>78%</b> | <b>66%</b> |
| Busselskabernes hjemmesider                  | 36%        | 35%        | 41%        | 40%        | 38%        | 45%        | 24%        |
| Busselskabernes telefoniske kundeservice     | 6%         | 6%         | 11%        | 6%         | 6%         | 5%         | 3%         |
| Busselskabernes sociale medier               | 13%        | 26%        | 17%        | 17%        | 7%         | 8%         | 1%         |
| Busselskabernes billetapps                   | 16%        | 24%        | 21%        | 20%        | 12%        | 15%        | 2%         |
| Gennem information opsat i bussen            | 40%        | 58%        | 38%        | 42%        | 36%        | 30%        | 29%        |
| Gennem information opsat ved busstoppesteder | 33%        | 50%        | 34%        | 39%        | 29%        | 25%        | 17%        |
| Fra personale i bussen                       | 10%        | 11%        | 15%        | 8%         | 12%        | 9%         | 5%         |
| Mail fra busselskabet                        | 10%        | 6%         | 10%        | 8%         | 12%        | 10%        | 13%        |
| Sms fra busselskabet                         | 9%         | 3%         | 10%        | 4%         | 17%        | 17%        | 9%         |
| Fra brochurer fra busselskabet               | 11%        | 9%         | 11%        | 4%         | 15%        | 15%        | 11%        |
| <b>OMTALE I MEDIER (NET)</b>                 | <b>19%</b> | <b>17%</b> | <b>16%</b> | <b>17%</b> | <b>11%</b> | <b>19%</b> | <b>30%</b> |
| Omtale i Tv-udsendelser                      | 11%        | 8%         | 11%        | 7%         | 6%         | 16%        | 15%        |
| Omtale i radio-udsendelser                   | 4%         | 4%         | 7%         | 3%         | 1%         | 7%         | 4%         |
| Artikler i aviser eller dagblade             | 8%         | 7%         | 7%         | 5%         | 2%         | 9%         | 18%        |
| Annoncer / reklamespots                      | 8%         | 8%         | 8%         | 12%        | 5%         | 2%         | 9%         |
| <b>Fra kolleger, venner og familie</b>       | <b>6%</b>  | <b>9%</b>  | <b>9%</b>  | <b>4%</b>  | <b>2%</b>  | <b>3%</b>  | <b>4%</b>  |
| <b>Rejseplanen</b>                           | <b>50%</b> | <b>69%</b> | <b>37%</b> | <b>34%</b> | <b>55%</b> | <b>54%</b> | <b>47%</b> |
| <b>Andet sted, skriv selv:</b>               | <b>0%</b>  | <b>1%</b>  | <b>0%</b>  | <b>1%</b>  | <b>0%</b>  | <b>0%</b>  | <b>1%</b>  |
| <b>Ved ikke / husker ikke</b>                | <b>13%</b> | <b>8%</b>  | <b>21%</b> | <b>11%</b> | <b>14%</b> | <b>13%</b> | <b>15%</b> |
| <b>Besvarelser</b>                           | <b>657</b> | <b>117</b> | <b>107</b> | <b>76</b>  | <b>91</b>  | <b>95</b>  | <b>171</b> |

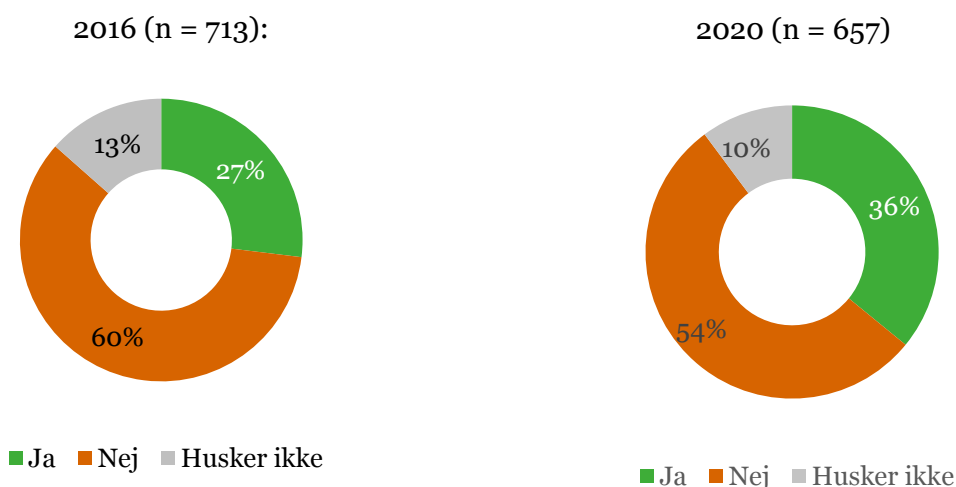
Base: Alle, der rejser med lokale busser mindst en gang i kvartalet.  
Rød markering angiver signifikant forskel.

Som det ses, har de 15-24 årige en stærkere præference for at få information via sociale medier, Rejseplanen, via apps og information opsat i busser og ved stoppesteder. De ældre passagerer (65+ år) foretrækker i højere grad at få information via medier.

## Udvikling i brug af - og tilfredshed med - de regionale trafiksekskabers rejsegarantiordninger 2016-2020

I figur 5 ses det, at 36 procent i 2020-undersøgelsen svarede, at de har oplevet, at deres bus var mere end 20 minutter forsinket, hvilket giver ret til at søge om rejsegaranti hos busselskaberne. Dette er 9 procentpoint højere end i 2016, og forskellen er signifikant. Resultaterne er dog ikke direkte sammenlignelige, da dataindsamlingen i 2016 fandt sted i juni/juli mod november i 2020, ligesom fordelingen af interviews på regioner ikke var helt den samme i 2016 og 2020. Det vil sige, at vi ikke kan konkludere, at der er sket en generel stigning i forsinkelser i den lokale og regionale bustrafik.

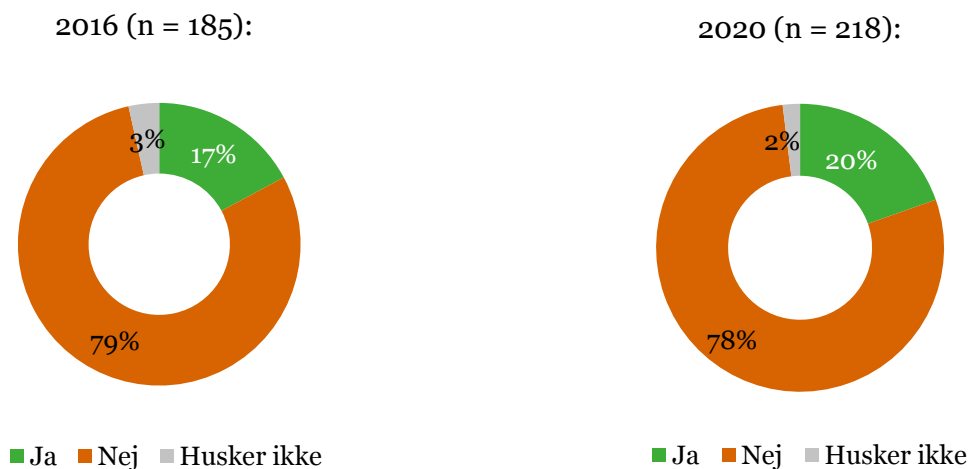
**Figur 5: Spm.6 Har du nogensinde oplevet, at din lokale bus var mere end 20 minutter forsinket eller aflyst, og du derfor kunne søge om rejsegaranti?**



Base: Alle, der rejser med lokale busser mindst en gang i kvartalet.

Af de 36 procent, som i 2020 har oplevet en forsinkelse på minimum 20 minutter, har blot 20 procent søgt om rejsegaranti/dækning af erstatningstransport, hvilket er lidt højere end i de 17 procent i 2016. Forskellen er dog ikke signifikant.

**Figur 6: Spm.7 Har du nogensinde søgt om rejsegaranti pga. en forsinket / aflyst lokal bus?**



Base: Alle, der har oplevet en forsinkelse på mere end 20 minutter.

Note: Udviklingen fra 2016 til 2020 er ikke signifikant (95 % signifikansniveau).

Der ses også i 2020-undersøgelsen en vis sammenhæng mellem, hvor godt kendskabet er til passagerrettighederne, og hvor hyppigt passagererne ansøger om rejsegaranti ved forsinkelser.

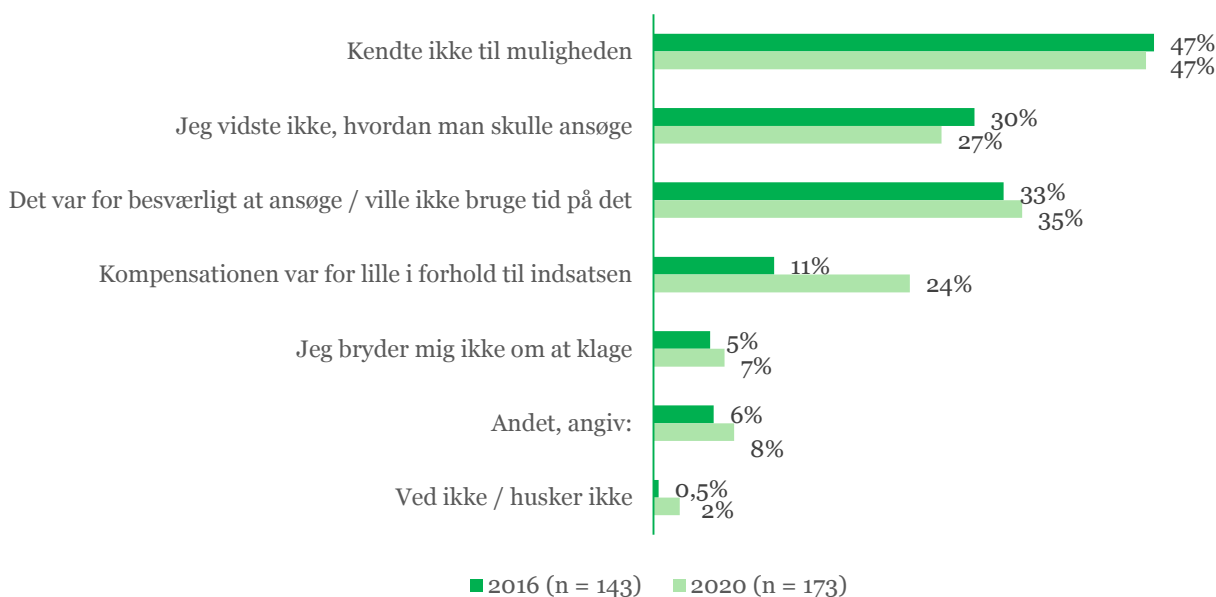
**Tabel 9: Spm.7 Har du nogensinde søgt om rejsegaranti pga. en forsinket / aflyst lokal bus? (Krydset med kendskabet til passagerrettighederne)**

| Column %           | Har aldrig hørt om dem | Har hørt om dem, men kender dem ikke | Kender lidt til dem | Kender noget til dem | Kender meget til dem |
|--------------------|------------------------|--------------------------------------|---------------------|----------------------|----------------------|
| Ja                 | 16%                    | 9%                                   | 27%                 | 28%                  | 21%                  |
| Nej                | 84%                    | 91%                                  | 70%                 | 65%                  | 79%                  |
| Husker ikke        | 0%                     | 0%                                   | 3%                  | 7%                   | 0%                   |
| <b>Besvarelser</b> | <b>42</b>              | <b>72</b>                            | <b>59</b>           | <b>29</b>            | <b>10</b>            |

Base: 218. Alle, der har oplevet en forsinkelse på mere end 20 minutter. **Obs: små baser.** Ingen signifikante forskelle.

Det er måske ikke så overraskende, at der er denne sammenhæng mellem kendskabet til og brugen af rettighederne. Men det indikerer, at rettighederne er vigtige for mange passagerer, når først de kender dem. Det taler for, at selskaberne og andre relevante aktører bør gøre mere for at informere passagererne. Men hvorfor er der så mange, som ikke søger om rejsegaranti, selvom de oplever forsinkelser på over 20 minutter?

**Figur 7: Spm.7A Hvorfor søgte du ikke om rejsegaranti?**



Base: Alle, der ikke har søgt om rejsegaranti.

Ser man overordnet på svarene, er den væsentligste grund til, at der ikke er søgt om rejsegaranti, manglende kendskab til muligheden (47 %). Oplevelsen af, at det er for besværligt (35 %), er også en væsentlig grund, ligesom mange peger på, at de ikke ved, hvordan man skal ansøge (27 %). Resultaterne er stort set identiske med 2016, dog pegede væsentligt flere i 2020 på, at kompensationen er for lille i forhold til den indsats, det kræver at søge rejsegarantien. Det indikerer et manglende kendskab til rejsegarantien, der jo netop ikke er en kompensation, men en betaling for erstatningstransport.

Årsagerne varierer dog i forhold til kendskabet til passagerrettighederne, som det ses i Tabel 10.

**Tabel 10: Spm.7A Hvorfor søgte du ikke om rejsegaranti? (Krydset med kendskab til passagerrettighederne)**

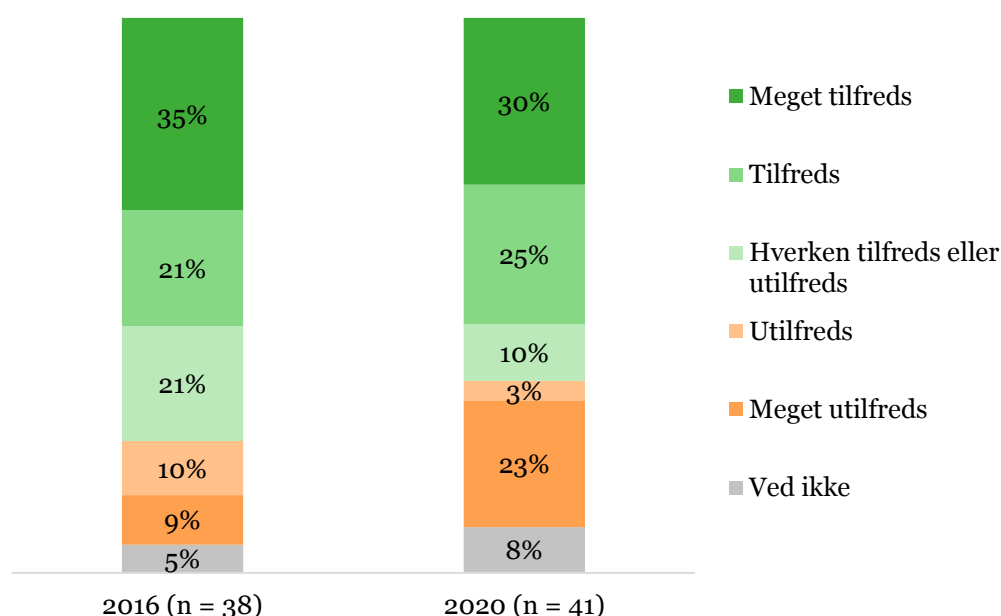
|                                                                | Har aldrig hørt om dem | Har hørt om dem, men kender dem ikke | Kender lidt til dem | Kender noget til dem | Kender meget til dem |
|----------------------------------------------------------------|------------------------|--------------------------------------|---------------------|----------------------|----------------------|
| Kendte ikke til muligheden                                     | 84%                    | 52%                                  | 14%                 | 33%                  | 45%                  |
| Det var for besværligt at ansøge / ville ikke bruge tid på det | 16%                    | 33%                                  | 47%                 | 33%                  | 79%                  |
| Jeg vidste ikke, hvordan man skulle ansøge                     | 17%                    | 41%                                  | 24%                 | 14%                  | 25%                  |
| Kompensationen var for lille i forhold til indsatsen           | 10%                    | 23%                                  | 37%                 | 27%                  | 39%                  |
| Jeg bryder mig ikke om at klage                                | 4%                     | 7%                                   | 14%                 | 0%                   | 0%                   |
| Andet, angiv:                                                  | 4%                     | 3%                                   | 11%                 | 16%                  | 17%                  |
| Ved ikke / husker ikke                                         | 2%                     | 1%                                   | 0%                  | 5%                   | 0%                   |
| <b>Besvarelser</b>                                             | <b>34</b>              | <b>66</b>                            | <b>42</b>           | <b>19</b>            | <b>8</b>             |

Base: 169. Alle, der ikke har søgt om rejsegaranti. **Obs: små baser.**  
Rød markering angiver signifikant forskel.

Når passagererne kender til deres rettigheder, er årsagen til, at de ikke søger om rejsegaranti, at det er for besværligt, eller at kompensationen er for lille i forhold til indsatsen. Det samme var tilfældet i 2016.

Buspassagerer, der søger om rejsegaranti, er overvejende tilfredse med selskabets håndtering af sagen. Således er 55 procent enten tilfredse eller meget tilfredse, mens 26 procent er utilfredse eller meget utilfredse. Resultatet svarer til 2016 målingen, selvom der er en (ikke-signifikant) stigning i andelen, der er meget utilfreds.

**Figur 8: Spm.9 Hvor tilfreds var du med busselskabets håndtering af din ansøgning om rejsegaranti?**



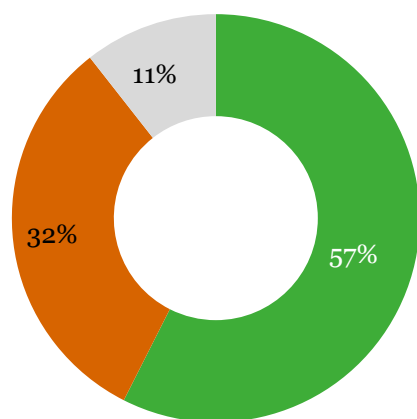
Base: Alle, der har søgt om rejsegaranti. **OBS: små baser.**

Note: Ingen af udviklingerne fra 2016 til 2020 er signifikante (95% signifikansniveau).

## Passagerernes oplevelse af mistede, lokale busforbindelser på grund af forsinkelser eller aflysinger på tilbringerrejser med anden kollektiv transport

I 2020 har vi som noget nyt spurgt ind til konsekvenserne ved oplevede forsinkelser i form af tabte forbindelser for rejser med lokale busser.

**Figur 9: Spm.11 Har du nogensinde oplevet at miste en lokal busforbindelse, fordi et andet kollektivt transportmiddel (bus, tog, metro, letbane m.v.) var forsinket?**



■ Ja ■ Nej ■ Ved ikke / husker ikke

Base: 657 besvarelser. Alle, der rejser med lokale busser mindst en gang i kvartalet.

Direkte adspurgte har 57 procent svaret, at de har prøvet at miste en forbindelse, fordi et tilsluttende, kollektivt transportmiddel var forsinket. I de større byer, hvor busserne kører hyppigt, vil det ofte ikke betyde store forsinkelser på rejsen. Men i mindre bysamfund og på landet kan en tabt forbindelse betyde store forsinkelser på den samlede rejse.

Det er vigtigt, at trafikselskabernes rejseregler tager højde for, at selv små forsinkelser kan betyde store forsinkelser på den samlede rejse.

## Kendskab til fjernbusselskabernes passagerrettigheder og brug af disse

EU's forordning 181/2011 om buspassagerrettigheder<sup>3</sup> fastsætter en række rettigheder ved forsinkelse og aflysninger. Disse gælder for rejser på 250 kilometer eller længere. Det gælder blandt andet:

- Ret til information ved forsinkelser og aflysninger
- Ret til valget mellem tilbagebetaling af billetten eller omlægning af rejsen ved 120 minutters forsinket afgang. Hvis passageren ikke får dette valg, har passageren ret til – ud over tilbagebetaling eller omlægning – kompensation på 50 % af billetprisen.
- Ret til forplejning ved 90 minutters forsinkelse på rejser planlagt til minimum 3 timer.

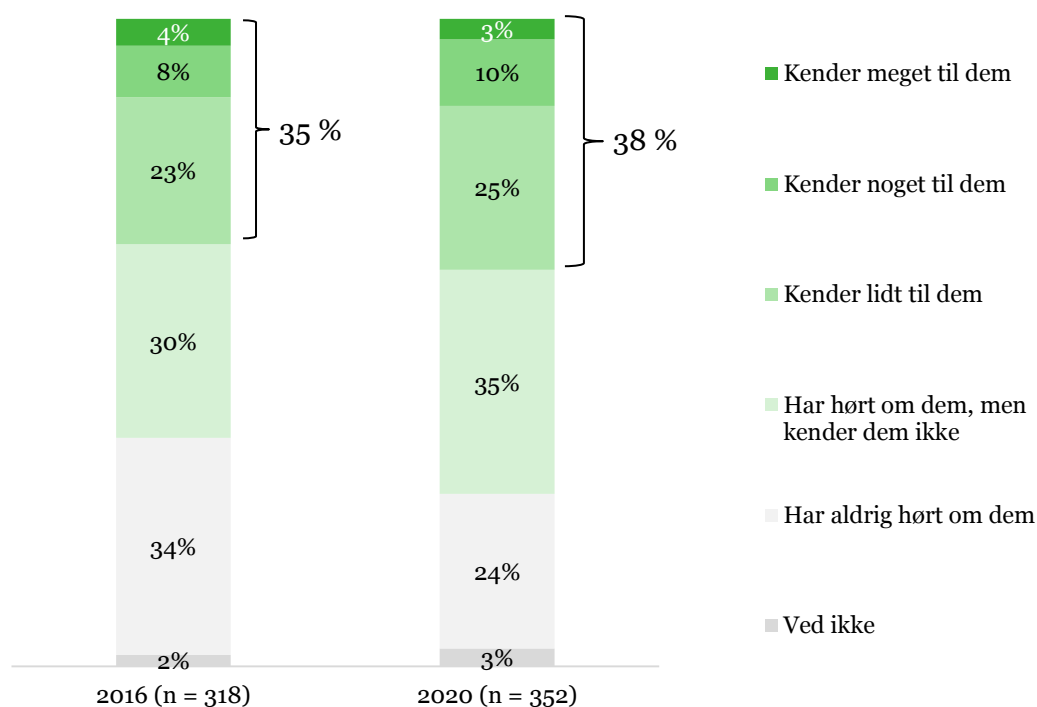
### Udvikling i kendskabet til fjernbusselskabernes rejsegarantiordninger 2016-2020

Kendskabet til buspassagerers rettigheder for rejser med fjernbusser, herunder rejsegarantien, er også i 2020 lavt.

Som det fremgår af figur 10, har kun 39 procent af buspassagererne lidt, nogen eller meget kendskab til passagerrettighederne, hvilket er på niveau med 2016. Knap hver fjerde (24 %) har aldrig hørt om dem, hvilket er en signifikant positiv udvikling i forhold til 2016, hvor mere end hver tredje svarede, at de aldrig havde hørt om dem. Endelig har 35 procent hørt om dem, men kender dem ikke, hvilket er på niveau med 2016.

Samlet set er det skuffende, at kendskabet ikke har udviklet sig mere positivt, da der er sket en generel stigning i antallet af rejser med fjernbusser i perioden 2016-2020.

**Figur 10: Spm.13 Hvor godt kender du de passagerrettigheder, herunder blandt andet rejsegaranti, der gælder, når du rejser med fjernbusser?**



Base: Alle, der rejser med fjernbusser mindst 1 gang årligt.

<sup>3</sup> Se bilag 1 for en nærmere gennemgang af dette.

Kendskabet til passagerrettighederne er højere blandt fjernbuspassagerer sammenlignet med passagerer, der benytter lokale busser.<sup>4</sup> Forskellen kan hænge sammen med, at passagerer på lange busrejser har færre muligheder for selv at påvirke situationen, hvis der opstår forsinkelser eller andre problemer undervejs, hvorfor man gerne vil kende sine rettigheder, hvis uheldet er ude. Samtidig er prisen for en billet med fjernbusserne generelt højere end prisen for en lokal eller regional busrejse.

Ser man på udviklinger på tværs af målgrupper, er der i 2020-undersøgelsen ingen signifikante forskelle i kendskabet på tværs af alder og regionalt tilhørsforhold. Til gengæld er der, som det også var tilfældet for de regionale trafikselskaber, en tydelig sammenhæng mellem rejsefrekvens og kendskab. De (få), der rejser med fjernbusser hver uge, har således mere end dobbelt så højt kendskab (76 %), end dem, der kun rejser 1-2 dage årligt.

**Tabel 11: Spm.13 Hvor godt kender du de passagerrettigheder, herunder blandt andet rejsegaranti, der gælder, når du rejser med fjernbusser? (Krydset med rejsefrekvens)**

|                                          | Mindst 1 dag<br>om ugen | 1-3 dage om<br>måneden | 1-2 dage i<br>kvartalet | 1-2 dage om<br>året |
|------------------------------------------|-------------------------|------------------------|-------------------------|---------------------|
| Har aldrig hørt om dem                   | 5%                      | 15%                    | 19%                     | 27%                 |
| Har hørt om dem, men kender dem ikke     | 19%                     | 25%                    | 34%                     | 37%                 |
| Kender lidt til dem                      | 42%                     | 44%                    | 25%                     | 22%                 |
| Kender noget til dem                     | 20%                     | 13%                    | 16%                     | 8%                  |
| Kender meget til dem                     | 14%                     | 4%                     | 3%                      | 3%                  |
| Ved ikke                                 | 0%                      | 0%                     | 3%                      | 3%                  |
| <b>Besvarelser</b>                       | <b>13</b>               | <b>30</b>              | <b>68</b>               | <b>241</b>          |
| <b>Top 3 kendskab (lidt+noget+meget)</b> | <b>76%</b>              | <b>60%</b>             | <b>43%</b>              | <b>32%</b>          |

Base: 352. Alle, der rejser med fjernbusser mindst 1 gang årligt.  
Rød markering angiver signifikant forskel.

<sup>4</sup> Se figur 2

Der er også i 2020-undersøgelsen en sammenhæng mellem billetkøbskanal og kendskab, idet de, der oftest køber billet via selskabets app, har et højere kendskab til rettighederne end de, der oftest køber billet via selskabernes hjemmesider. Dette indikerer, at selskabernes hjemmesider kan blive bedre til at informere passagererne om deres rettigheder i købsituationen.

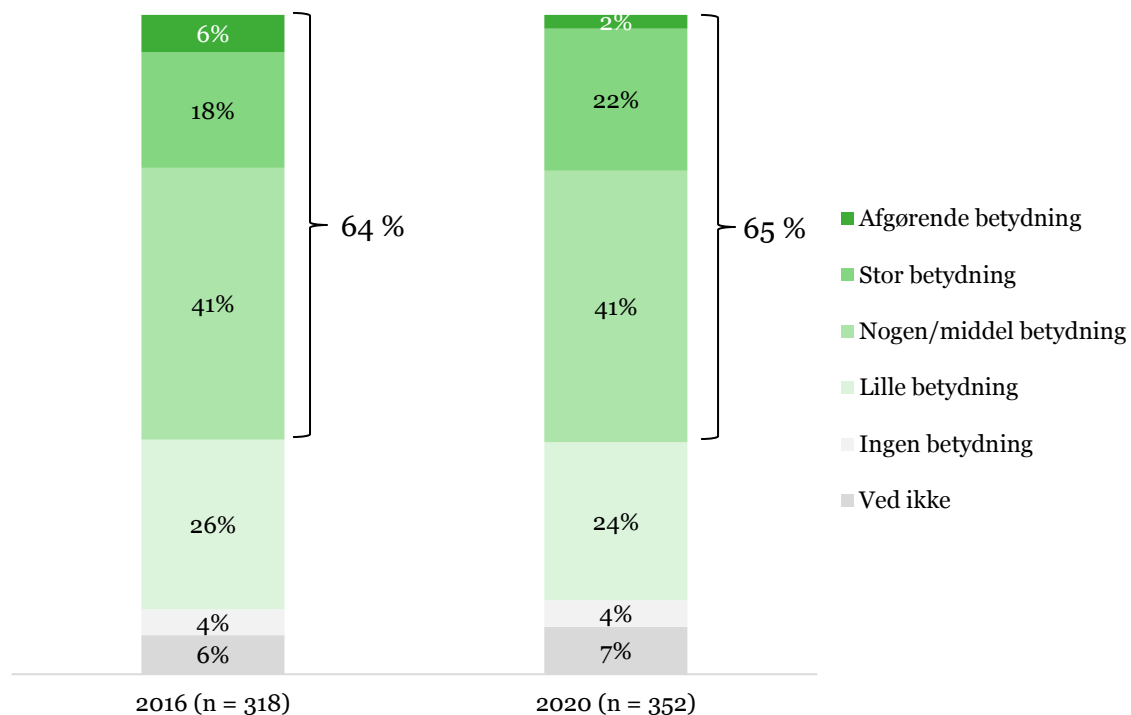
**Tabel 12: Spm.13 Hvor godt kender du de passagerrettigheder, herunder blandt andet rejsegaranti, der gælder, når du rejser med fjernbusser? (Krydset med oftest købte billettype)**

|                                          | Kontantbillet, købt<br>på hjemmeside | Kontantbillet, købt<br>via app |
|------------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------|
| Har aldrig hørt om dem                   | 26%                                  | 21%                            |
| Har hørt om dem, men kender dem ikke     | 39%                                  | 29%                            |
| Kender lidt til dem                      | 23%                                  | 29%                            |
| Kender noget til dem                     | 7%                                   | 15%                            |
| Kender meget til dem                     | 2%                                   | 3%                             |
| Ved ikke                                 | 3%                                   | 3%                             |
| <b>Besvarelser</b>                       | <b>207</b>                           | <b>135</b>                     |
|                                          |                                      |                                |
| <b>Top 3 kendskab (lidt+noget+meget)</b> | <b>32%</b>                           | <b>47%</b>                     |

Base: 352 besvarelser. Alle, der rejser med fjernbusser mindst 1 gang årligt.  
Rød markering angiver signifikant forskel.

Som det fremgår af figur 11, mener knap 2 ud af 3 fjernbuspassagerer i 2020-undersøgelsen (65 %), at kendskab til deres passagerrettigheder har nogen/middel, stor eller afgørende betydning, hvilket er identisk med resultatet i 2016-undersøgelsen.

**Figur 11: Spm.15 Hvilken betydning har det for dig, at du kender dine rettigheder som passager, når du rejser med fjernbusser?**



Base: Alle, der rejser med fjernbusser mindst 1 gang årligt.

Note: Ingen af udviklingerne fra 2016 til 2020 er signifikante (95 % signifikansniveau).

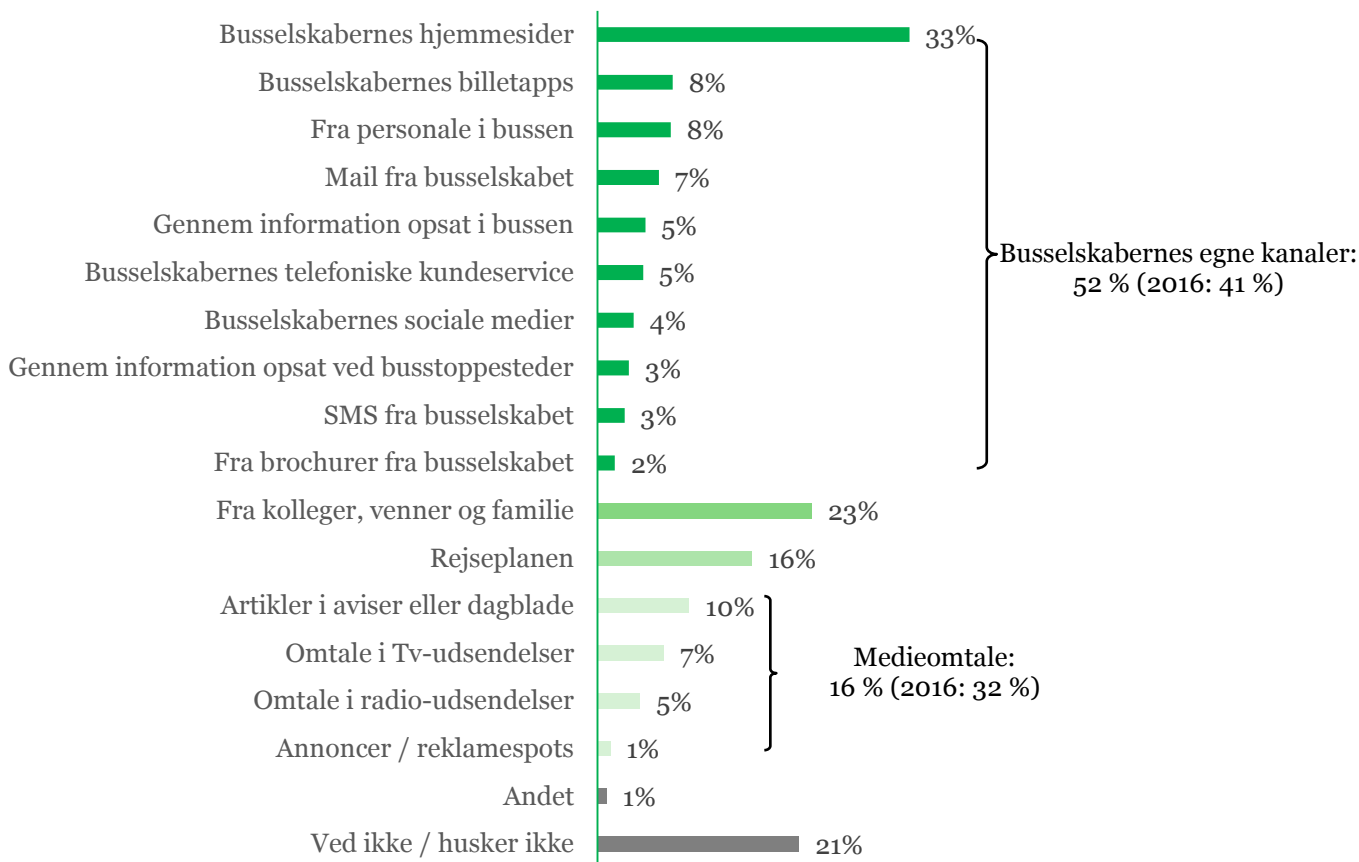
Ser man på sammenhængen mellem kendskabet og betydningen af kendskabet til passagerrettighederne, er der også i 2020 blandt fjernbuspassagerer en tendens til, at de, der har størst kendskab til passagerrettighederne også er dem, der tillægger kendskabet størst betydning. Se tabel 13 herunder.

**Tabel 13: Spm.15 Hvilken betydning har det for dig, at du kender dine rettigheder som passager, når du rejser med fjernbusser? (Krydset med kendskabet)**

|                                               | Har aldrig hørt om dem | Har hørt om dem, men kender dem ikke | Kender lidt til dem | Kender noget til dem | Kender meget til dem |
|-----------------------------------------------|------------------------|--------------------------------------|---------------------|----------------------|----------------------|
| Ingen betydning                               | 7%                     | 5%                                   | 1%                  | 0%                   | 9%                   |
| Lille betydning                               | 11%                    | 33%                                  | 33%                 | 15%                  | 0%                   |
| Nogen/middel betydning                        | 52%                    | 38%                                  | 37%                 | 46%                  | 16%                  |
| Stor betydning                                | 18%                    | 16%                                  | 26%                 | 30%                  | 51%                  |
| Afgørende betydning                           | 4%                     | 0%                                   | 0%                  | 7%                   | 18%                  |
| Ved ikke                                      | 8%                     | 8%                                   | 3%                  | 3%                   | 6%                   |
| <b>Besvarelser</b>                            | <b>83</b>              | <b>122</b>                           | <b>91</b>           | <b>34</b>            | <b>11</b>            |
|                                               |                        |                                      |                     |                      |                      |
| <b>Bund 2 betydning (ingen+lille)</b>         | 18%                    | 38%                                  | 34%                 | 15%                  | 9%                   |
| <b>Top 3 betydning (nogen+stor+afgørende)</b> | 74%                    | 54%                                  | 63%                 | 82%                  | 85%                  |

Base: Alle, der rejser med fjernbusser mindst 1 gang årligt. **Obs: små baser.**  
Rød markering angiver signifikant forskel.

**Figur 12: Spm.14 Hvor har du hørt om passagerrettighederne, herunder blandt andet rejsegaranti, der gælder, når du rejser med fjernbusser?**



Base: 258 besvarelser. Alle, der har hørt om passagerrettighederne for fjernbusser.  
 Note: Rejseplanen og Busselskabernes apps blev tilføjet som svarmuligheder i 2020.

Busselskabernes egne kanaler udgør tilsammen den vigtigste kilde til information (52 %). Det gælder især hjemmesiderne (33 %), mens selskabernes billetapps kun nævnes af 8 procent. Sammenlignet med 2016 er der dog tale om en signifikant stigning, hvilket indikerer, at selskaberne er blevet bedre til at synliggøre rettighederne via egne kanaler.

Den næst-vigtigste kilde til kendskab til passagerrettighederne er omtale fra kolleger, venner og familie (23 %).

Tredje-vigtigst er medieomtale (16 %).

Endelig har 16 procent nævnt Rejseplanen, selvom fjernbusselskaberne ikke er med i Rejseplanen. Dette kan skyldes, at nogle passagerer har vanskeligt ved at skelne de busruter, der betjenes af henholdsvis fjernbusselskaber og regionale trafikkselskaber, fra hinanden.

Modsat kendskabet til de regionale trafikkselskabers rejseregler er der ingen markante forskelle i relation til alder, regionalt tilhørsforhold eller rejsefrekvens.

## Passagerernes ønsker til, hvordan de vil informeres om rettigheder for fjernbusrejser

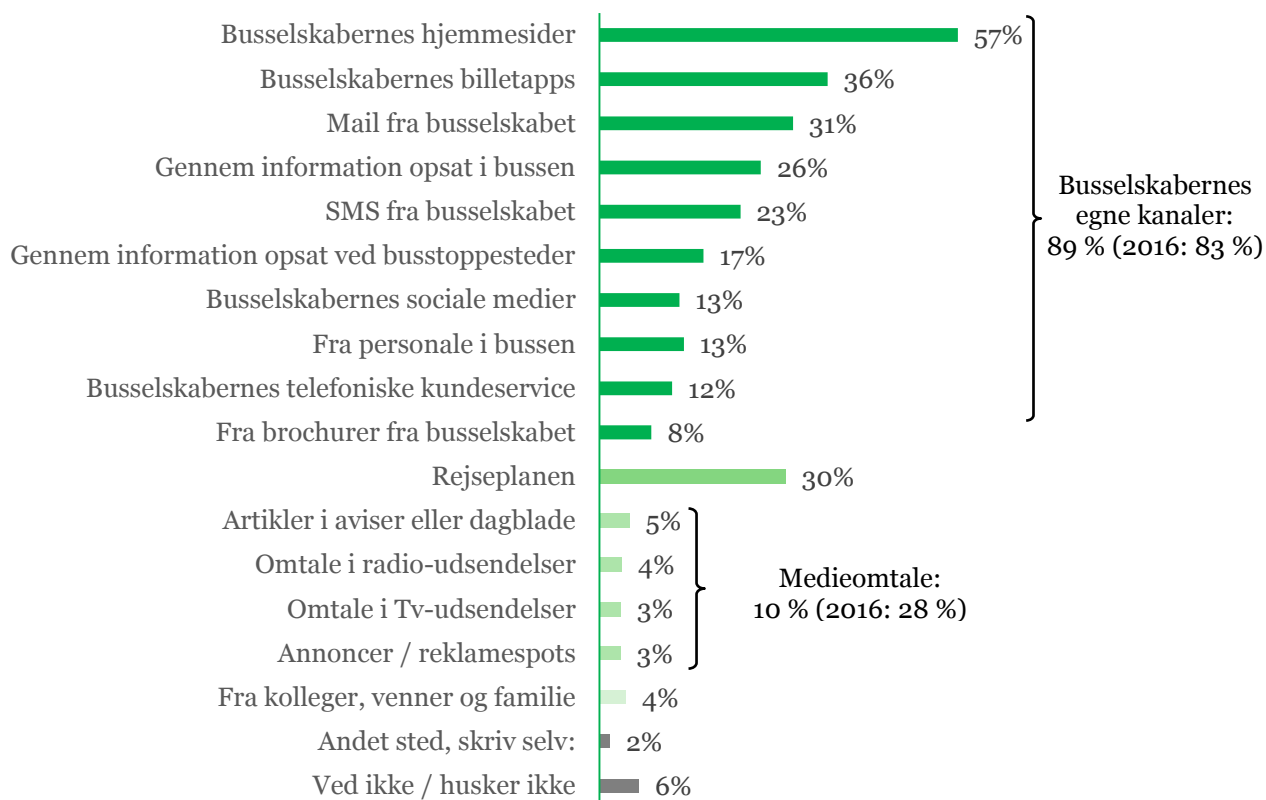
Passagererne foretrækker primært at modtage information om deres rettigheder for fjernbusrettigheder via især selskabernes egne kanaler, især selskabernes hjemmesider og billetapps. Mange har også præference for at modtage informationen direkte fra busselskabet i form af information opsat i bussen, mails eller sms.

30 procent har desuden svaret, at de gerne vil modtage information via Rejseplanen. Dette er ikke muligt i skrivende stund (januar 2021), da ingen fjernbusselskaber deltager i samarbejdet om Rejseplanen.

Endelig vil 10 procent gerne have information via medierne, hvilket er markant færre end i 2016.

Modsat lokale busser er der ingen markante forskelle i præferencer på tværs af demografi og rejsefrekvens.

**Figur 13: Spm.16: Hvordan vil du gerne informeres om passagerrettighederne, herunder kompensationsmuligheder, der gælder, når du rejser med fjernbusser?**



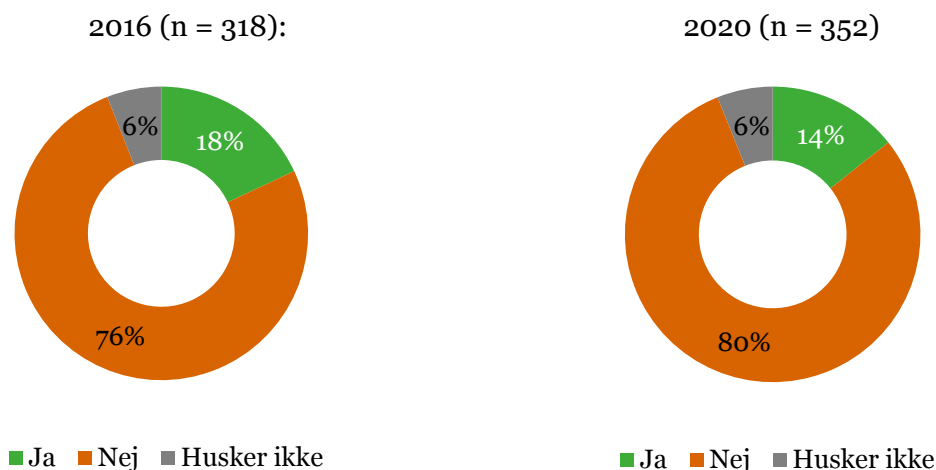
Base: 258 besvarelser. Alle, der har hørt om passagerrettighederne for fjernbusser.

Note: Rejseplanen og Busselskabernes apps blev tilføjet som svarmuligheder i 2020.

## Udvikling i fjernbusselskabernes håndtering af forsinkelser 2016-2020

Figur 14 herunder viser, at 14 procent af buspassagererne i 2020-undersøgelsen har oplevet en forsinkelse på over 90 minutter på en rejse med fjernbusser i Danmark, hvilket er på niveau med 2016.

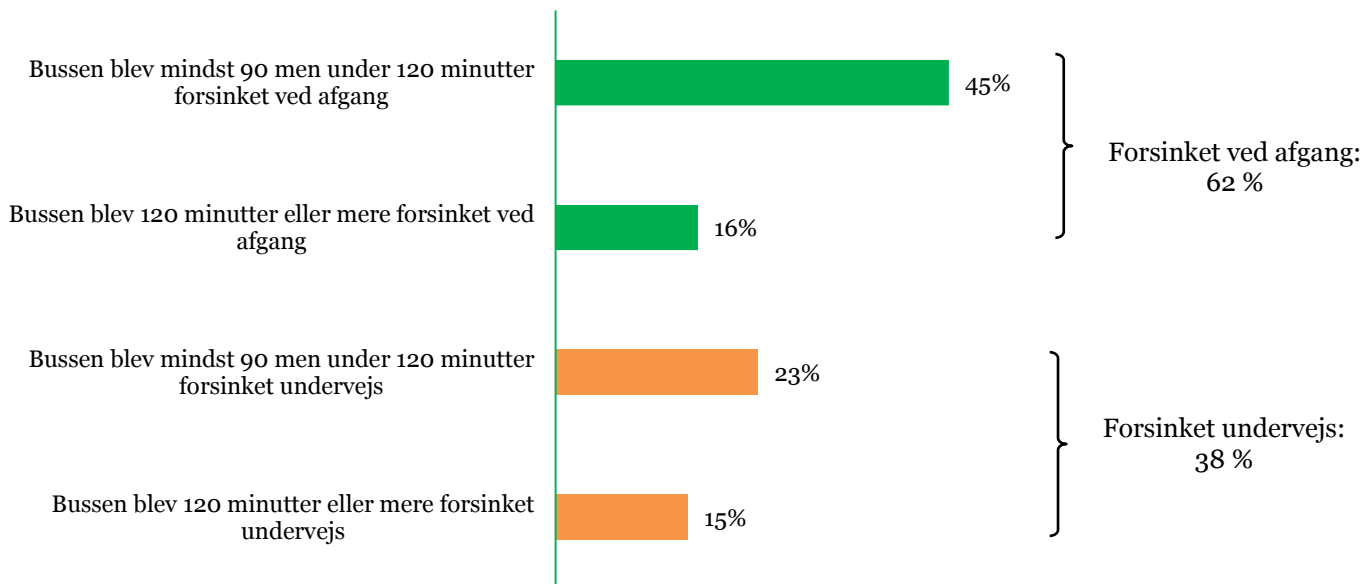
**Figur 14: Spm.17 Har du nogensinde oplevet, at din fjernbus var 90 minutter eller mere forsinket, enten fordi den afgik forsinket eller blev forsinket undervejs?**



Base: Alle, der rejser med fjernbusser mindst 1 gang årligt.

I 2020 har vi, som noget nyt, spurgt ind til, hvornår på rejsen forsinkelsen opstod, samt hvor meget bussen blev forsinket. Knap 2 ud af 3 svarede, at forsinkelsen opstod inden afgang, og hovedparten oplevede en forsinkelse på mellem 90 og 120 minutter.

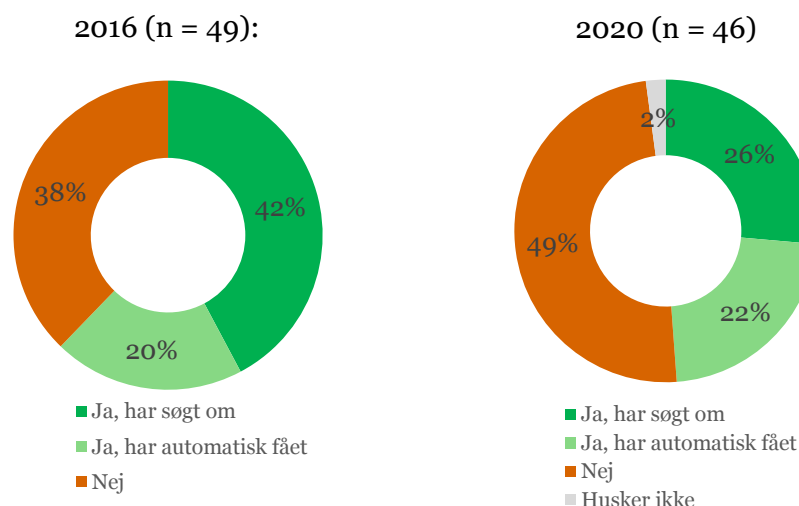
**Figur 15: Spm.17A: Hvornår og hvor meget blev du forsinket?**



Base: 46 besvarelser. Alle, der har oplevet, at deres fjernbus var 90 minutter eller mere forsinket. **OBS: Lille base.**

Af de 14 procent, der i 2020 oplevede en forsinkelse på mere end 90 minutter på en rejse med fjernbus i Danmark, har 26 procent selv søgt om kompensation eller erstatning, mens 22 procent har fået det automatisk, jf. figur 16 herunder. Sammenlignet med 2016 har færre enten selv søgt eller automatisk fået erstatning, men forskellen kan skyldes statistisk usikkerhed grundet det lille antal besvarelser.

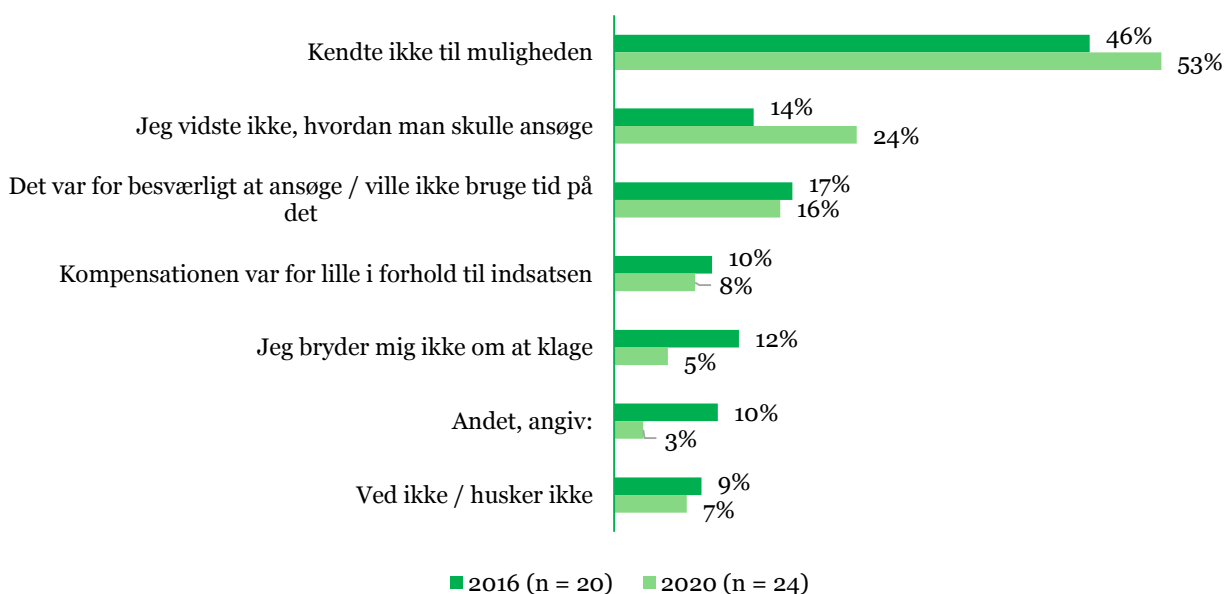
**Figur 16: Spm.18 Har du nogensinde søgt om - eller automatisk fået - kompensation hos et busselskab i forbindelse med en forsinket / aflyst fjernbus?**



Base: Alle, der har oplevet, at deres fjernbus var 90 minutter eller mere forsinket. **OBS: Små baser.**

Det er interessant, at en så relativt stor andel af passagererne selv har søgt om eller fået kompensation eller erstatning, når kendskabet til rettighederne er så lav. En mulig forklaring kan være, at en forsinkelse eller aflysning på 2 timer eller mere i sig selv vil udløse klager fra mange passagerer.

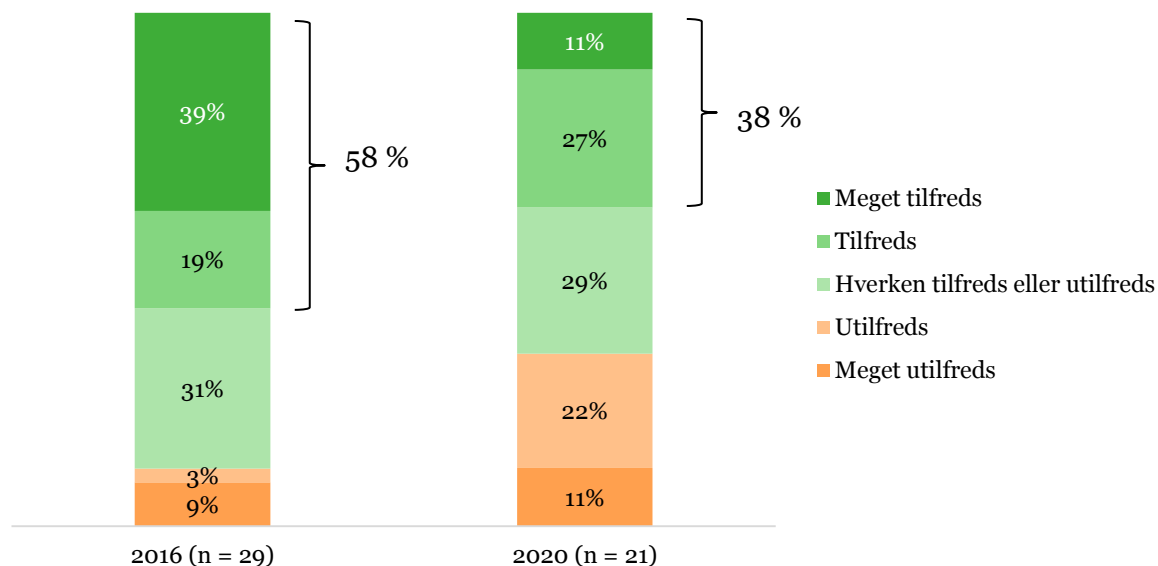
**Figur 17: Spm.18A Hvorfor søgte du ikke om kompensation?**



Base: Alle, der ikke har søgt kompensation. **OBS! Små baser.**

Den primære årsag til, at passagererne ikke har søgt om erstatning eller kompensation, er også i 2020 manglende kendskab til muligheden (53 %). 24 procent har dog også angivet, at de ikke vidste, hvordan man skal ansøge, mens 16 procent har svaret, at det var for besværligt at klage eller ikke ville bruge tid på det.

**Figur 18: Spm.20 Hvor tilfreds var du med busselskabets håndtering af din ansøgning om/tildeling af kompensation?**



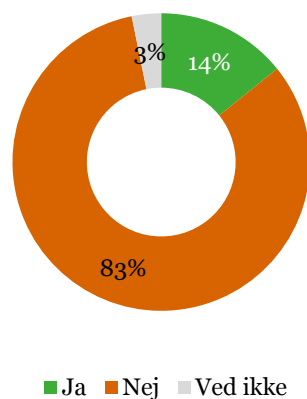
Base: Alle, der har søgt eller automatisk fået rejsegaranti. **OBS! Små baser.**

Knap 4 ud af 10 (38 %) har angivet, at de var tilfredse eller meget tilfredse med busselskabets håndtering af ansøgningen, mens hver tredje har svaret, at de var utilfredse eller meget utilfredse. Det er en stigning siden 2016. Resultaterne er dog forbundet med nogen usikkerhed grundet det lave antal besvarelser.

## Fjernbusselskabernes håndtering af aflysninger

I 2020-undersøgelsen har vi stillet en række ekstra spørgsmål i relation til fjernbusselskabernes håndtering af forsinkelser og aflysninger. Blandt dem, der rejser med fjernbusser mindst en gang om året, har 14 procent oplevet, at en busafgang blev aflyst af busselskabet.

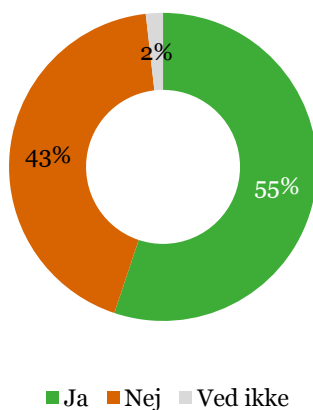
**Figur 19: Spm.22: Har du nogensinde oplevet, at en fjernbusforbindelse, du havde billet til, blev aflyst af busselskabet – for eksempel pga. Corona-situationen eller andre forhold?**



Base: 352 besvarelser. Alle, der rejser med fjernbusser mindst 1 gang årligt.

Blandt de 14 procent, som har oplevet en aflysning, svarede lidt over halvdelen, at de fik information inden det planlagte afgangstidspunkt, mens mere end 4 ud af 10 ikke fik informationen inden afgangstidspunktet.

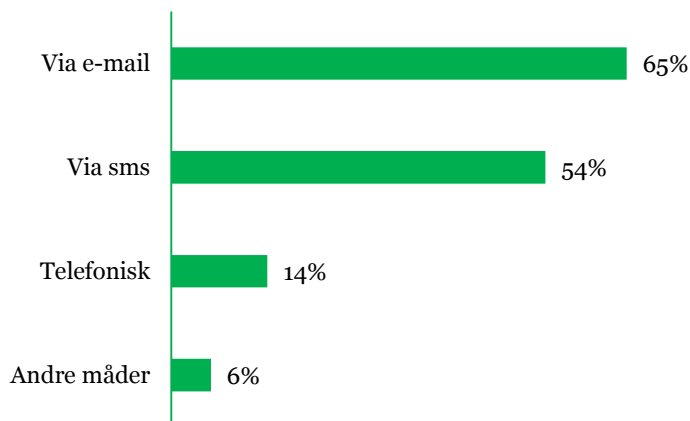
**Figur 20: Spm.23: Fik du information om aflysningen inden det planlagte afgangstidspunkt?**



Base: 45 besvarelser. Alle, der har oplevet, at en fjernbusforbindelse blev aflyst. **OBS: Lille base.**

Blandt de 55 procent, der fik informationen inden det planlagte afgangstidspunkt, fik hovedparten informationen via e-mail (65 %) og/eller via sms (54 %).

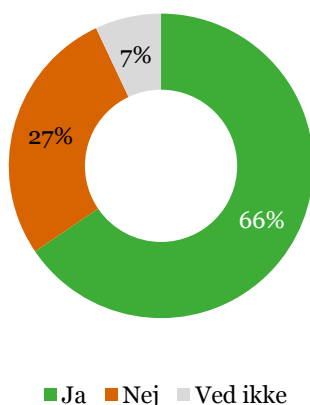
**Figur 21: Spm.24: Hvordan fik du information om aflysningen?**



Base: 25 besvarelser. Alle, der har oplevet, at en fjernbusforbindelse blev aflyst, og som modtog information. **OBS: Lille base.**

Blandt de 14 procent, som har oplevet en aflysning, angav 2 ud af 3 desuden, at busselskabet gav dem valget mellem at få pengene tilbage eller at få ombooket billetten til en anden afgang.

**Figur 22: Spm.25: Da din afgang blev aflyst – gav busselskabet dig valget mellem at få pengene tilbage for billetten eller at få ombooket billetten til en anden afgang?**



Base: 45 besvarelser. Alle, der har oplevet, at en fjernbusforbindelse blev aflyst. **OBS: Lille base.**

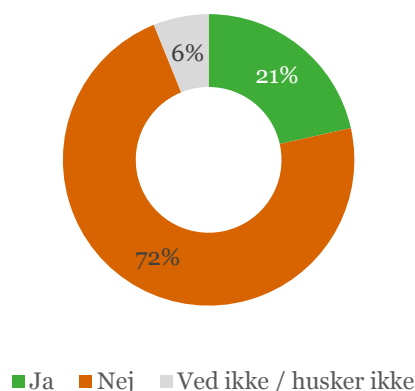
Selvom antallet af respondenter, der har oplevet at få en fjernbusafgang aflyst, er relativt lavt, tyder svarene altså på, at fjernbusselskaberne i alt for mange tilfælde ikke sikrer, at passagererne får opfyldt deres rettigheder. Det gælder både retten til information om aflysningen samt valget mellem at få pengene tilbage eller ombooket sin afgang.

## Passagerernes oplevelse af mistede fjernbusforbindelser på grund af forsinkelser eller aflysninger på tilbringerrejser med anden kollektiv transport

Det er ikke altid fjernbusselskabets skyld, at passagererne bliver forsinket på deres rejse eller ikke når en planlagt afgang. I nogle tilfælde skyldes forsinkelsen, at der opstår forsinkelser eller aflysninger på en tilbringerrejse med et andet bus- eller togselskab.

Godt hver femte, der rejser med fjernbus mindst en dag om året, har oplevet at miste en fjernbusforbindelse, fordi et andet kollektivt transportmiddel var forsinket. Se figur 23.

**Figur 23: Spm.26: Har du nogensinde oplevet at miste en fjernbusforbindelse, fordi et andet kollektivt transportmiddel (bus, tog, metro, letbane m.v.) var forsinket?**



Base: 352. Alle, der rejser med fjernbusser mindst 1 gang årligt.

Resultatet indikerer, at der er et ikke ubetydeligt problem med, at fjernbusafgange mistes grundet forsinkelser eller aflysninger hos andre bus- og togselskaber. I den øvrige kollektive transport er konsekvenserne ikke altid så store, men for fjernbusser kan en mistet afgang betyde store forsinkelser på den samlede rejse, fordi der på nogle ruter kun er en eller to daglige afgange.

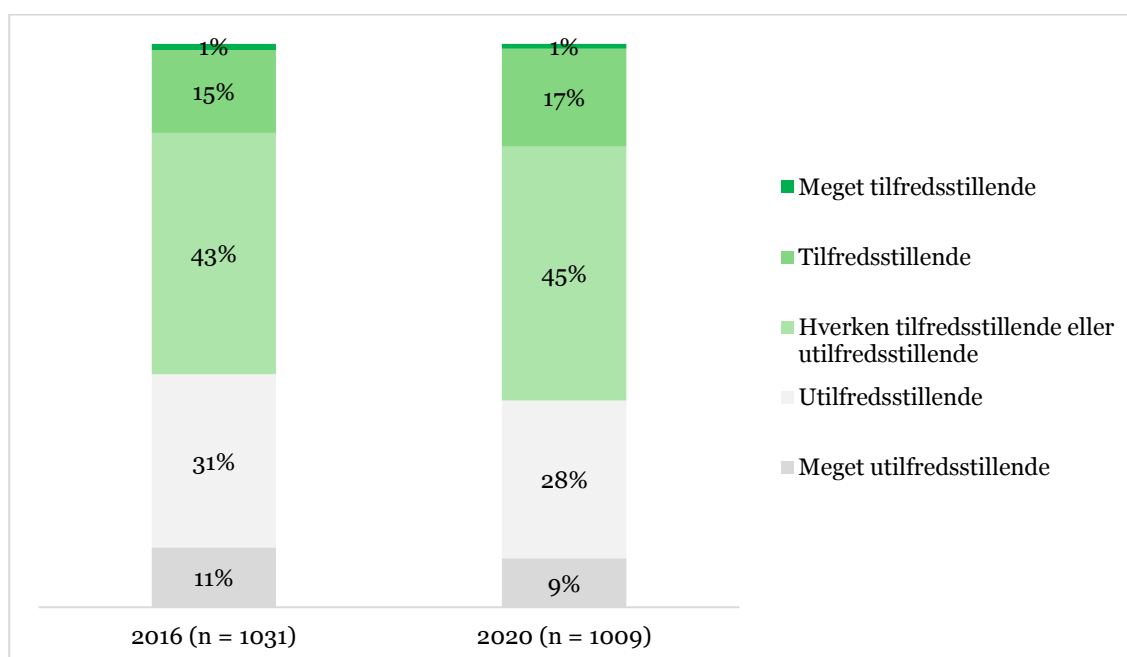
Det er naturligvis passagerernes eget ansvar at planlægge deres rejse og tage hjemmefra i god tid. Men som reglerne er i dag, findes der ikke en rejsegaranti, der går på tværs af selskaber og transportformer, hvorfor især fjernbuspassagerer kan opleve betydelige gener i form af ekstra udgifter til en ny billet kombineret med en stor forsinkelse, hvis en forbindelse på en tilbringerrejse svigter.

## Generel opfattelse af busselskabernes information ved forsinkelser

I figur 24 ses det, at kun 18 procent fandt informationsniveauet tilfredsstillende eller meget tilfredsstillende i 2020, hvilket er på samme niveau som i 2016. Tilsvarende har 37 procent i 2020 svaret, at informationsniveauet er utilfredsstillende eller meget utilfredsstillende mod 42 procent i 2016, hvilket er et lille fald.

Samlet set er der ikke sket den store udvikling, og det er bekymrende, at andelen af passagerer, der er tilfredse med informationen, fortsat er meget lav. Det er dog glædeligt, at der er sket et lille fald i andelen, der finder informationsniveauet utilfredsstillende eller meget utilfredsstillende.

**Figur 24: Spm.27: Hvordan vil du som buspassager generelt vurdere informationsniveauet, når der er forsinkelser/aflysninger?**



Base: Alle, der rejser med lokale busser mindst en gang i kvartalet eller med fjernbusser mindst 1 gang årligt.

Fordelt på alder er de 65+ årige lidt mindre utilfredse end de øvrige aldersgrupper.

**Tabel 14: Spm.27: Hvordan vil du som buspassager generelt vurdere informationsniveauet, når der er forsinkelser/aflysninger? (Krydset med alder)**

|                                                    | Alle        | 15-24 år   | 25-34 år   | 35-44 år   | 45-54 år   | 55-64 år   | 65+ år     |
|----------------------------------------------------|-------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| Meget utilfredsstillende                           | 9%          | 7%         | 11%        | 12%        | 10%        | 8%         | 6%         |
| Utilfredsstillende                                 | 28%         | 37%        | 30%        | 21%        | 24%        | 31%        | 19%        |
| Hverken tilfredsstillende eller utilfredsstillende | 45%         | 41%        | 41%        | 45%        | 47%        | 46%        | 55%        |
| Tilfredsstillende                                  | 17%         | 15%        | 17%        | 22%        | 16%        | 14%        | 20%        |
| Meget tilfredsstillende                            | 1%          | 0%         | 1%         | 0%         | 4%         | 1%         | 1%         |
| <b>Besvarelser</b>                                 | <b>1009</b> | <b>199</b> | <b>209</b> | <b>110</b> | <b>126</b> | <b>131</b> | <b>234</b> |

Base: Alle, der rejser med lokale busser mindst en gang i kvartalet eller med fjernbusser mindst 1 gang årligt.  
Rød markering angiver signifikant forskel.

Der er en vis sammenhæng mellem tilfredshed og rejsefrekvens med kollektiv transport, idet andelen, der finder informationsniveauet om forsinkelser og aflysninger utilfredsstillende eller meget utilfredsstillende, er markant højere blandt dem, der rejser hyppigst. Dette kan blandt andet hænge sammen med, at de, der rejser oftest, vil opleve flere forsinkelser, hvilket øger sandsynligheden for at opleve situationer, hvor der gives mangelfuld information.

**Tabel 15: Spm.27: Hvordan vil du som buspassager generelt vurdere informationsniveauet, når der er forsinkelser/aflysninger? (Krydset med rejsefrekvens med kollektiv transport)**

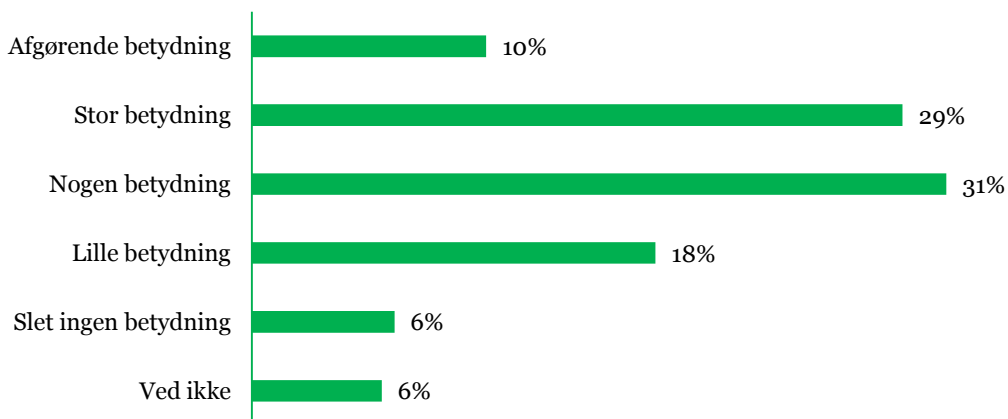
|                                                    | Alle        | En dag om ugen eller mere | 1-3 dage om måneden | 1-2 dage i kvartalet | Sjældnere |
|----------------------------------------------------|-------------|---------------------------|---------------------|----------------------|-----------|
| Meget utilfredsstillende                           | 9%          | 11%                       | 7%                  | 8%                   | 4%        |
| Utilfredsstillende                                 | 28%         | 34%                       | 25%                 | 26%                  | 11%       |
| Hverken tilfredsstillende eller utilfredsstillende | 45%         | 38%                       | 49%                 | 49%                  | 60%       |
| Tilfredsstillende                                  | 17%         | 17%                       | 17%                 | 16%                  | 25%       |
| Meget tilfredsstillende                            | 1%          | 0%                        | 1%                  | 1%                   | 0%        |
| <b>Besvarelser</b>                                 | <b>1009</b> | <b>404</b>                | <b>340</b>          | <b>194</b>           | <b>64</b> |

Base: Alle, der rejser med lokale busser mindst en gang i kvartalet eller med fjernbusser mindst 1 gang årligt.  
Rød markering angiver signifikant forskel.

I dag kan man i de fleste tilfælde ikke få erstatning, hvis man mister en bus- eller togforbindelse, fordi et kollektivt transportmiddel hos et andet selskab (bus, tog, metro, letbane med videre) er forsinket. I 2020-undersøgelsen har vi spurgt ind til, hvilken betydning det vil have for passagererne, hvis der fandtes en rejsegaranti, der gælder på tværs af selskaber, det vil sige også i de tilfælde, hvor man mister en forbindelse hos ét selskab på grund af en forsinkelse hos et andet selskab. Resultatet er sammenfattet i figur 25.

Knap 4 ud af 10 har svaret, at det vil have stor eller afgørende betydning med en rejsegaranti, der gælder på tværs, mens kun knap hver fjerde har svaret, at det vil have lille eller slet ingen betydning. Samlet set er der altså en overvægt af passagerer, der finder, at det har en vis betydning.

**Figur 25: Spm.28: Hvor stor betydning vil det have for dig, hvis der fandtes en rejsegaranti, der sikrer, at du enten kan få dækket udgifterne til alternativ transport eller kontant kompensation, hvis du mister en forbindelse?**



Base: 1009 besvarelser. Alle, der rejser med lokale busser mindst en gang i kvartalet eller med fjernbusser mindst 1 gang årligt.

Måske knapt så overraskende er der en overvægt blandt dem, der rejser hyppigst med kollektiv transport, der mener, at det vil have stor eller afgørende betydning, hvis der fandtes en rejsegaranti, der gælder på tværs af selskaber. Se tabel 16.

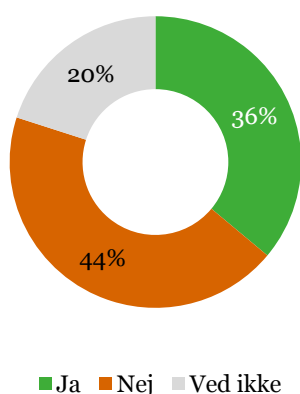
**Tabel 16: Spm.28: Hvor stor betydning vil det have for dig, hvis der fandtes en rejsegaranti, der sikrer, at du enten kan få dækket udgifterne til alternativ transport eller kontant kompensation, hvis du mister en forbindelse? (Krydset med rejsefrekvens med kollektiv transport)**

|                                              | Alle        | Mindst en dag om ugen | 1-3 dage om måneden | 1-2 dage i kvartalet | Sjældnere  |
|----------------------------------------------|-------------|-----------------------|---------------------|----------------------|------------|
| Afgørende betydning                          | 10%         | 16%                   | 7%                  | 6%                   | 7%         |
| Stor betydning                               | 29%         | 35%                   | 27%                 | 21%                  | 28%        |
| Nogen betydning                              | 31%         | 29%                   | 34%                 | 28%                  | 32%        |
| Lille betydning                              | 18%         | 13%                   | 20%                 | 26%                  | 12%        |
| Slet ingen betydning                         | 6%          | 4%                    | 4%                  | 12%                  | 15%        |
| Ved ikke                                     | 6%          | 3%                    | 8%                  | 7%                   | 7%         |
| <b>Besvarelser</b>                           | <b>1009</b> | <b>404</b>            | <b>340</b>          | <b>194</b>           | <b>64</b>  |
| <b>Top 2 betydning (stor + afgørende)</b>    | <b>39%</b>  | <b>50%</b>            | <b>34%</b>          | <b>27%</b>           | <b>35%</b> |
| <b>Bund 2 betydning (lille + slet ingen)</b> | <b>24%</b>  | <b>17%</b>            | <b>24%</b>          | <b>38%</b>           | <b>27%</b> |

Base: Alle, der rejser med lokale busser mindst en gang i kvartalet eller med fjernbusser mindst 1 gang årligt.

Godt hver tredje har svaret, at en rejsegaranti, der gælder på tværs af selskaber, vil kunne få dem til at rejse mere med kollektiv transport.

**Figur 26: Spm.29: Vil en rejsegaranti, der sikrer, at du enten kan få dækket udgifterne til alternativ transport eller kontant kompensation, hvis du mister en forbindelse, kunne få dig til at rejse mere med kollektiv transport?**



Base: 1009. Alle, der rejser med lokale busser mindst en gang i kvartalet eller med fjernbusser mindst 1 gang årligt.

Sammenhængen mellem en rejsegaranti, der gælder på tværs af selskaber, og villigheden til at rejse mere med kollektiv transport er størst blandt de 15-24 og de 25-34 årige, mens den er lavest hos de 65+ årige.

**Tabel 17: Spm.29: Vil en rejsegaranti, der sikrer, at du enten kan få dækket udgifterne til alternativ transport eller kontant kompensation, hvis du mister en forbindelse, kunne få dig til at rejse mere med kollektiv transport? (Krydset med alder)**

|                    | Alle        | 15-24 år   | 25-34 år   | 35-44 år   | 45-54 år   | 55-64 år   | 65+ år     |
|--------------------|-------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| Ja                 | 36%         | 54%        | 46%        | 36%        | 27%        | 27%        | 11%        |
| Nej                | 44%         | 26%        | 39%        | 41%        | 51%        | 53%        | 69%        |
| Ved ikke           | 20%         | 21%        | 15%        | 23%        | 23%        | 21%        | 20%        |
| <b>Besvarelser</b> | <b>1009</b> | <b>199</b> | <b>209</b> | <b>110</b> | <b>126</b> | <b>131</b> | <b>234</b> |

Base: Alle, der rejser med lokale busser mindst en gang i kvartalet eller med fjernbusser mindst 1 gang årligt.

Erfaringsmæssigt er andelen, der benytter kollektiv transport, størst blandt de 15-24 og de 25-34 årige, hvorfor der også ses en klar sammenhæng mellem rejsefrekvens med kollektiv transport og villigheden til at rejse mere med kollektiv transport, hvis der indføres en rejsegaranti, der gælder på tværs.

**Tabel 18: Spm.29: Vil en rejsegaranti, der sikrer, at du enten kan få dækket udgifterne til alternativ transport eller kontant kompensation, hvis du mister en forbindelse, kunne få dig til at rejse mere med kollektiv transport? (Krydset med rejsefrekvens med kollektiv transport)**

|                    | Alle        | Mindst en dag om ugen | 1-3 dage om måneden | 1-2 dage i kvartalet | Sjældnere |
|--------------------|-------------|-----------------------|---------------------|----------------------|-----------|
| Ja                 | 36%         | 46%                   | 31%                 | 26%                  | 22%       |
| Nej                | 44%         | 33%                   | 48%                 | 54%                  | 63%       |
| Ved ikke           | 20%         | 20%                   | 21%                 | 20%                  | 15%       |
| <b>Besvarelser</b> | <b>1009</b> | <b>404</b>            | <b>340</b>          | <b>194</b>           | <b>64</b> |

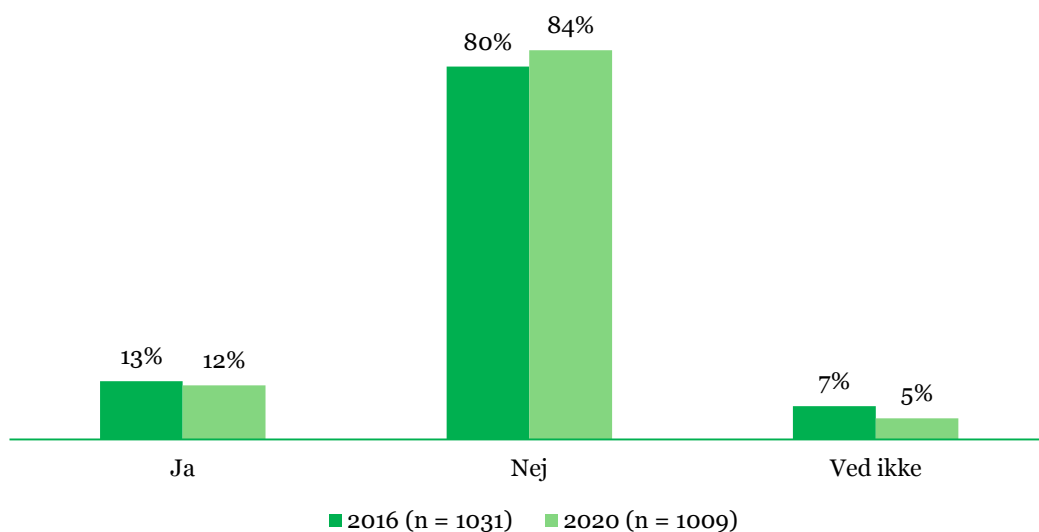
Base: Alle, der rejser med lokale busser mindst en gang i kvartalet eller med fjernbusser mindst 1 gang årligt.

## Kendskab til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro

Alle buspassagerer har krav på at få information om deres rettigheder, herunder klagemuligheder, senest ved afgang. Vi har derfor spurgt ind til kendskabet til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro, som er den danske klageinstans ved klager over busselskaber.

Som det fremgår af figur 27, er det de færreste brugere af bus, nemlig 12 procent, der i 2020 har kendskab til Ankenævnet, hvilket er på samme niveau som i 2016.

**Figur 27: Spm.30 Har du hørt om Ankenævnet for Bus, Tog eller Metro?**



Base: Alle, der rejser med lokale busser mindst en gang i kvartalet eller med fjernbusser mindst 1 gang årligt.

Af de 12 procent, der kender Ankenævnet, har kun 3 procent prøvet at klage til Ankenævnet, hvilket er på samme niveau som i 2016.

## Del 2: Busselskabernes rejseregler ved forsinkelser og information om disse

Passagerpulsen har i perioden 7. december 2020 – 6. januar 2021 gennemgået busselskabernes egne hjemmesider samt de fælles online kanaler fra trafiksselskaberne for at søge efter information om selskabernes rejsegarantiordninger.

I dette afsnit gives en kort gennemgang af ordningerne.

### De regionale trafiksselskabers rejsegarantier

Udover de rettigheder, der er stadfæstet i EU-forordningen, tilbyder alle seks regionale trafiksselskaber i Danmark kompensation ved forsinkelser og aflysninger i busdriften. Disse ordninger er ikke forankret i EU's bestemmelser.

I det følgende gives en kort, komparativ gennemgang af selskabernes ordninger med særligt fokus på, hvilke typer af forsinkelser og aflysninger, der er omfattet af ordningerne, samt kompensationens art og begrænsninger.

### Hvilke typer af hændelser er omfattet af ordningerne?

I tabellen herunder ses en oversigt over, hvilke typer af hændelser, der er omfattet af trafiksselskabernes ordninger.

**Tabel 19: Hvilke typer af hændelser er omfattet af ordningen? Opgjort for hvert trafiksselskab.**

|                                     | Forsinket<br>afgang, min.<br>20 minutter | For tidlig<br>afgang | Forbikørsel | Mistet videre<br>forbindelse,<br>samme selskab | Mistet videre<br>forbindelse,<br>andre selskaber |
|-------------------------------------|------------------------------------------|----------------------|-------------|------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
| Nordjyllands<br>Trafiksselskab (NT) | Ja                                       | ?                    | Ja          | Ja                                             | Delvist                                          |
| Midttrafik                          | Ja                                       | Ja                   | Ja          | Ja                                             | ?                                                |
| Sydtrafik                           | Ja                                       | Ja                   | Ja          | Ja                                             | Delvist                                          |
| Fynbus                              | Ja                                       | Ja                   | Ja          | Ja                                             | Nej                                              |
| DOT (Movia)                         | Ja                                       | Ja                   | Ja          | Nej                                            | Nej                                              |
| BAT                                 | Ja                                       | Ja                   | Ja          | -                                              | Nej                                              |

Kilde: Selskabernes hjemmesider.

### Fælles for alle trafiksselskaber

Alle selskaber dækker situationer, hvor bussens *afgang* forsinkes mere end 20 minutter i forhold til det planlagte afgangstidspunkt ifølge køreplanen. Dette gælder også situationer, hvor bussen kører forbi stoppestedet uden at samle passagerer op, og hvor der er over 20 minutter, til den næste bus afgår. Dog betyder Covid-19 situationen, at nogle selskaber har specificeret, at forbikørsler ikke altid udløser ret til rejsegaranti på grund af de ændrede afstandskrav.

Alle selskaber undtagen NT specificerer endvidere, at rejsegarantien omfatter situationer, hvor der mistes en bus, fordi den afgår før det planlagte afgangstidspunkt i køreplanen, og der er mindst 20

minutter, til næste bus afgår.

Ingen af trafiksselskaberne dækker mistede videre forbindelser til andre aktører i den kollektive trafik, herunder tog (DSB og Arriva), fly og færge.

### **NT, Midttrafik og Sydtrafik**

De tre trafiksselskaber i Jylland har indgået et samarbejde om en fælles rejsegaranti på tværs af de tre trafiksselskabers områder. Rejsegarantiens udløsende faktor er *ankomsttidspunkt* til bestemmelsesstedet ifølge det planlagte køreplanstidspunkt. Hvis bussen er skyld i, at passageren vil ankomme med mere end 20 minutters forsinkelse, har passagererne ret til at bruge rejsegarantien.

Hos alle tre selskaber dækker ordningen også en mistet, videre forbindelse med selskabernes egne busser og lokaltog, så længe der ifølge Rejseplanen er indlagt mindst 4 minutter til at skifte bus.

Reglerne er mere uklare for rejser, der omfatter mere end et af selskaberne, hvilket også var tilfældet, da vi undersøgte selskabernes rejsegarantiordninger i 2016.

Midttrafik skriver på deres hjemmeside, at rejsegarantien omfatter Midttrafiks busser og lokaltog uden at nævne NT og Sydtrafik.<sup>5</sup>

Sydtrafik skriver på deres hjemmeside, at rejsegarantien gælder i alle 3 trafiksselskabers busser<sup>6</sup>, men nævner ikke lokalbanerne i Midt- og Nordjylland.

NT skriver til gengæld meget præcist på deres hjemmeside, at rejsegarantien gælder i alle 3 trafiksselskabers busser, Aarhus Letbane og Vestbanen.<sup>7</sup>

Hos NT gælder rejsegarantien også rejser med telebus, teletaxi og flextrafik. Den gælder desuden for kombinationsrejser med NT's busser og NT's tog (Nordjyske Jernbaner), samt kombinationsrejser med NT's tog og DSB's eller Arrivas tog. Det fremgår dog, at NT's rejsegaranti ikke gælder kombinationsrejser, der omfatter NT's busser og DSBs eller Arrivas tog.

Midtjyske Jernbaner er ikke nævnt, hvorfor vi antager, at kombinationsrejser med dette selskab ikke er omfattet af NT's rejsegaranti.

### **DOT (Movia)**

I forhold til mistede, videre forbindelser oplyser Movia/DOT, at rejsegarantien ikke dækker mistede, videre forbindelser, heller ikke videre forbindelser med selskabets egne busser og lokaltog.<sup>8</sup>

### **Fynbus**

Fynbus' rejsetidsgaranti gælder også ved mistede, videre forbindelser med Fynbus' egne busser, såfremt der er indlagt mindst 5 minutters skiftetid mellem to afgangene.<sup>9</sup>

### **BAT**

---

<sup>5</sup> <https://www.midttrafik.dk/kundeservice/rejsegaranti/>

<sup>6</sup> <https://www.sydtrafik.dk/kontakt-og-service/rejsegaranti>

<sup>7</sup> <https://www.nordjyllandstrafiksselskab.dk/kundeservice/nt-rejsegaranti>

<sup>8</sup> <https://dinoffentligetransport.dk/kundeservice/service/rejsegaranti/rejsetidsgaranti-for-bus-og-lokaltog/>

<sup>9</sup> <https://fynbus.dk/rejsegaranti>

BAT oplyser ikke helt klart, om deres rejsegaranti også omfatter mistede, videre forbindelser med selskabets egne busser. Dog oplyses følgende i rejsereglerne som en betingelse for at kunne søge rejsegaranti:

*”Du skal planlægge rejsen, så du har rimelig tid til at skifte bus.”*

Så vidt vi kan se, er der ikke ændret på regler eller formuleringer siden 2016. Passagerpulsens forstår ovenstående sådan, at BAT's rejsegaranti også gælder for mistede, videre forbindelser i de tilfælde, hvor bussen ankommer for sent til at nå en planlagt afgang med en rimelig skiftetid, og hvor der er mere end 20 minutter, til næste bus afgår. Det er dog uklart, hvordan ”rimelig tid” skal forstås.

### Hvilken kompensation tilbyder ordningerne?

I modsætning til togselskabernes rejsegaranti yder ingen af selskaberne erstatning eller hel eller delvis tilbagebetaling af billetprisen ved forsinkelser. I stedet tilbydes videre befordring for selskabets regning til busrejsens planlagte, endelige bestemmelsessted med taxi og/eller i nogle tilfælde egen bil. Hos NT er der dog en undtagelse ved rejser, der involverer tog, hvor det er muligt at søge om refusion for hele eller dele af billetten eller en erstatningsbillet.

De forskellige ordningers kompensation og begrænsninger er sammenfattet i tabellen herunder:

**Tabel 20: Hvad dækker ordningen? Opgjort for hvert trafikselskab**

|                                        | Taxi til busrejsens bestemmelsessted | Mulighed for at køre i egen bil? | Begrænsninger i antal km?          | Begrænsninger i beløb til taxi? |
|----------------------------------------|--------------------------------------|----------------------------------|------------------------------------|---------------------------------|
| <b>Nordjyllands Trafikselskab (NT)</b> | Ja                                   | Ja                               | op til 50 km i egen bil            | op til 350 kr.                  |
| <b>Midttrafik</b>                      | Ja                                   | Ja                               | op til 50 km i egen bil eller taxi | Ingen                           |
| <b>Sydtrafik</b>                       | Ja                                   | Ja                               | op til 50 km i egen bil eller taxi | Ingen                           |
| <b>Fynbus</b>                          | Ja                                   | Nej                              | Ingen                              | Ingen                           |
| <b>DOT (Movia)</b>                     | Ja                                   | Nej                              | Ingen                              | op til 300 kr.                  |
| <b>BAT</b>                             | Ja                                   | Nej                              | Ingen                              | Ingen                           |

Kilde: Selskabernes hjemmesider.

**NT, Midttrafik og Sydtrafik** giver passagererne valget mellem at tage en taxi eller køre i egen bil til busrejsens planlagte, endelige bestemmelsessted. Hos de 3 øvrige selskaber dækker ordningen alene viderebefordring med taxi.

**NT** har siden 2016 ændret regler for rejsegarantien, så der ikke længere er en begrænsning i rejselængde med taxi. Til gengæld dækker NT kun de første 350 kroner af taxiregningen.

Hos **Midttrafik og Sydtrafik** dækker rejsegarantien kun videre befordring op til 50 kilometer med taxi eller i egen bil. Det står ikke klart, om selskaberne yder rejsegaranti for de første 50 kilometer, hvis bil- eller taxituren er på over 50 kilometer.

Hos Midttrafik fremgår desuden, at hvis flere passagerer, der oplever en forsinkelse, går sammen om at bestille en taxa eller bruge egen bil, dækker rejsegarantien 50 kilometer *per person*. Dette

fremgår ikke hos andre selskaber.

**DOTs** rejsegaranti dækker taxiregninger op til 300 kroner. Passagerpulsens forstander forstår det sådan, at DOT dækker de første 300 kroner ved taxiregninger over 300 kroner, men at der ellers ikke er begrænsninger i rejselængde eller beløb.

**Fynbus og BAT** har ingen begrænsninger i brugen, og det, antager vi, hænger sammen med selskabernes begrænsede geografiske dækningsområder.

### **Selskabernes forbehold og forståelsen af disse**

Alle selskaber tager en række forbehold i brugen af ordningerne.

Alle selskaber angiver, at ordningerne ikke dækker ved force majeure, såsom ekstreme vejrforhold samt ved arbejdsnedlæggelser.

Hos Midttrafik, DOT, Fynbus, Sydtrafik og BAT dækker ordningerne heller ikke, hvis selskaberne på forhånd har varslet forsinkelser. Hos Midttrafik, Movia og Fynbus er dette mindst 24 timer før busrejsen, mens det ikke er specificeret nærmere hos Sydtrafik og BAT.

DOT tager yderligere et forbehold i forhold til brug af realtidsinformation fra for eksempel rejseplanen.dk, hvilket også var tilfældet i 2016. Således oplyses følgende på DOT's hjemmeside i forhold til brugen af trafikinformation:<sup>10</sup>

*" Hvis du fra Rejseplanen modtager besked om, at bussen eller lokaltoget er mere end 20 min. forsinket, kan du ikke automatisk tage en taxa på Movias regning. Bussen/lokaltoget kan nemlig godt nå at regulere forsinkelsen, så den ankommer til dit stoppested/station med fx kun 17 minutters forsinkelse. "*

Det står dog ikke klart, hvordan passageren skal forholde sig til realtidsinformation, der gives via Movia/DOT's egne platforme, for eksempel ved stoppesteder eller via sms, idet der ikke skrives noget specifikt herom. Dette gælder også for de øvrige selskaber.

Passagerpulsens forstander forstår begrænsningen af brug af realtidsinformation således, at passagererne i DOTs dækningsområde er nødt til vente ved stoppestedet, indtil der er gået over 20 minutter, før de kan gøre brug af rejsegarantien.

Endelig er det fælles for alle selskaber på nær Midttrafik, at det ikke er muligt at ringe til kundeservice og få be- eller afkræftet, om man har ret til at bruge rejsegarantien. Hos Midttrafik fremgår det, at man kan ringe til Midttrafik's Kundecenter for at få at vide, om rejsegarantien gælder.

Vi antager, at selskaberne tager udgangspunkt i registrerede afgangs- og ankomsttider, men har ikke specifik viden om, hvordan selskaberne registrerer forsinkelser. Er det helt ned på stoppestedsniveau eller kun afgangstidspunkt og ankomsttidspunkt? Det sidste vil kunne give problemer i de tilfælde, hvor bussen indhenter noget af en forsinkelse undervejs. En passager kan godt have oplevet en forsinkelse på for eksempel 22 minutter ved et specifikt stoppested, men bussen ankommer måske kun 19 minutter forsinket til sit bestemmelsessted. Betyder det så, at rejsegarantien stadig gælder? I DOTs tilfælde kan man blive i tvivl.

Vi vil derfor opfordre selskaberne til at beskrive reglerne mere klart og at udvise konduite i grænsetilfælde, hvor passagerernes oplevede forsinkelser afviger lidt fra selskabernes egne

---

<sup>10</sup> <http://www.dinoffentligetransport.dk/kundeservice/rejsegaranti/ansoeg-om-rejsegaranti/rejsegaranti-for-bus-og-lokaltog/>

registreringer. Ligeledes bør alle selskaber indføre en ordning som hos Midttrafik, hvor man telefonisk kan få bekræftet, at rejsegarantien kan bruges.

### Hvordan ansøges der om rejsegaranti?

For at ansøge om rejsetidsgaranti / rejsegaranti skal man hos alle selskaber udfylde og indsende et ansøgningsskema, enten online eller per brev.

Herunder ses, hvilke muligheder, der findes hos de forskellige selskaber:

**Tabel 21: Hvordan kan man ansøge om kompensation? Opgjort for hvert trafikselskab.**

|                                 | Online formular | Ansøgningsskema pr. brev |
|---------------------------------|-----------------|--------------------------|
| Nordjyllands Trafikselskab (NT) | Ja              | Nej                      |
| Midttrafik                      | Ja              | Ja                       |
| Sydtrafik                       | Ja              | Nej                      |
| Fynbus                          | Nej             | Ja                       |
| Movia/DOT                       | Ja              | Ja                       |
| BAT                             | Nej             | Ja                       |

Kilde: selskabernes hjemmesider.

Siden 2016 har NT og Sydtrafik, så vidt vi kan se, fjernet muligheden for at ansøge om rejsegaranti per brev.

Midttrafik har siden 2016 tilføjet mulighed for at ansøge om rejsegarantien på hjemmesiden.

## Information om rejsegaranti og buspassagerrettigheder på busselskabernes hjemmesider

Passagerpulsens har i perioden 7. december 2020 – 6. januar 2021 gennemgået busselskabernes egne hjemmesider samt de fælles, online kanaler for trafiksselskaberne for at søge efter information om Buspassagerrettigheder i henhold til EU Forordning Nr. 181/2011, samt om selskabernes rejsegarantier.

### OBS!

For fjernbusselskaberne har vi kun undersøgt, om der findes information om buspassagerers rettigheder i henhold til EU forordningen, idet ingen af selskaberne tilbyder rejsegarantiordninger udover de rettigheder, som er fastlagt i EU-forordningen for busrejser over 250 kilometer.

### De regionale trafiksselskaber

Resultatet for de regionale trafiksselskabers hjemmesider er sammenfattet i nedenstående tabel:

**Tabel 22: De regionale trafiksselskabers information om buspassagerforordningen og rejsegaranti på hjemmesider**

| Hjemmeside                                                                               | Information om EU buspassagerforordningen                                                                                                                                                       | Information om Rejsegaranti                                              | Vi mener |
|------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|----------|
| <a href="http://www.nordjyllandstrafiksselskab.dk">www.nordjyllandstrafiksselskab.dk</a> | Ingen henvisning på forsiden. Der er linket til forordningen og et resumé af forordningen under menuen "Om NT"                                                                                  | Henvisning på forsiden under "kundeservice" nederst til højre            | 😊/😊      |
| <a href="http://www.midttrafik.dk">www.midttrafik.dk</a>                                 | Ingen henvisning på forsiden. Der er linket til forordningen og et resumé af forordningen under menupunktet "Rejseregler" under "Kundeservice" (nederst til højre på forsiden)                  | Henvisning på forsiden under "kundeservice" nederst til højre            | 😊/😊      |
| <a href="http://www.sydtrafik.dk">www.sydtrafik.dk</a>                                   | Ingen direkte henvisning på hjemmesiden, hverken på forsiden eller i menupunkter. Der er linket til de landsdækkende rejseregler på Rejsekorts hjemmeside, hvor forordningen nævnes på side 26. | Henvisning på forsiden under "kundeservice" nederst til højre            | 😞/😊      |
| <a href="http://www.fynbus.dk">www.fynbus.dk</a>                                         | Ingen direkte henvisning på forsiden. Under Kundeservice er der henvist til Forordningen under menupunktet "rettigheder".                                                                       | Henvisning på forsiden under "kundeservice" nederst midt for.            | 😊/😊      |
| <a href="http://www.dinoffentligetransport.dk">www.dinoffentligetransport.dk</a>         | Ingen henvisning på forsiden. Der henvises til forordningen (med link) under Kundeservice ->råd og regler -> alle regler                                                                        | Henvisning på forsiden under menuen "kundeservice"                       | 😊/😊      |
| <a href="http://www.bat.dk">www.bat.dk</a>                                               | Ingen henvisning på forsiden, men der henvises til forordningen i menuen "rejseregler".                                                                                                         | Ingen henvisning på forsiden. Information findes i menuen "rejseregler". | 😊/😞      |

Gennemgående savnes der direkte henvisning til buspassagerers rettigheder i henhold til EU-Forordningen direkte på forsiden af selskabernes hjemmesider. På 5 af de 6 hjemmesider henvises til forordningen i undermenuer, mens der på en af hjemmesiderne kun henvises indirekte via et link til de landsdækkende rejserregler på Rejsekorts hjemmeside.

I forhold til 2016, hvor der kun var direkte henvisninger på 4 ud af 6 sider, er der altså sket fremskridt. Hos Sydtrafik er der fortsat ingen direkte henvisninger.

5 ud af 6 selskaber har et link til information om rejsegaranti direkte på forsiden, hvilket er uændret i forhold til 2016. Kun hos BAT er der ingen direkte henvisning til rejsegarantien på forsiden.

## Fjernbusselskaberne

Siden 2016 er der sket store ændringer på fjernbusmarkedet, og hvor der i 2016 var flere selskaber i konkurrence, er der i 2021 reelt kun to større selskaber på fjernbusmarkedet i Danmark, Flixbus og Kombardoekspressen.

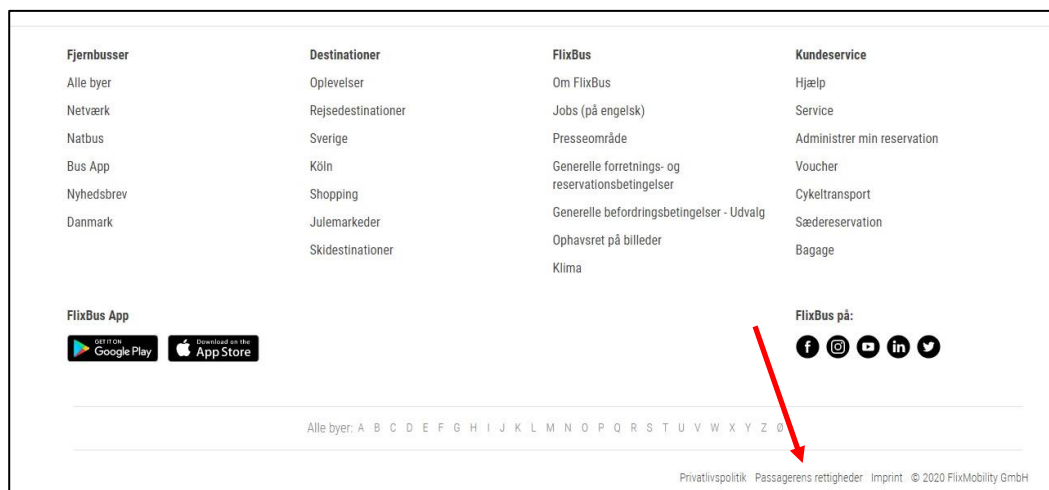
Resultatet for de to fjernbusselskabers hjemmesider er sammenfattet i nedenstående tabel:

**Tabel 23: Fjernbusselskabernes information om buspassagerforordningen og rejsegaranti på hjemmesider**

| Hjemmeside                      | Information om EU buspassagerforordningen                                                                                                                                     | Vi mener |
|---------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| <b>www.flixbus.dk</b>           | Der er henvist til et resumé af forordningen nederst på forsiden. Placeringen kunne dog være bedre, da man skal scrolle helt ned på siden, samt at det står med lille skrift. | 😊        |
| <b>www.kombardoexpressen.dk</b> | Ingen henvisning på forsiden. Der er henvist til forordningen i menuen "Almindelige forretningsbetingelser".                                                                  | 😊        |

Der er information om forordningen på begge selskabers hjemmesider.

På Flixbus' hjemmeside findes informationen om EU's Buspassagerforordning direkte på forsiden under punktet "Passagerers rettigheder", men placeringen, samt typografier kunne være bedre i forhold til at synliggøre menupunktet, jf. screenshot herunder.



På Kombardoekspressens hjemmeside er der ikke henvist til forordningen direkte på forsiden. Men det er muligt at finde informationen under menuen "Almindelige forretningsbetingelser" nederst til venstre på forsiden.

## Information om rejsegaranti og buspassagerrettigheder ved billetkøb på hjemmesider og i apps

Passagerpulsens har i perioden 7. december 2020 – 6. januar 2021 undersøgt busselskabernes digitale platforme, herunder hjemmesider og apps, for at konstatere, om der i forbindelse med billetkøb bliver givet information om Buspassagerrettigheder i henhold til EU Forordning Nr. 181/2011, samt om selskabernes rejsegarantier.

### Billetkøb på fjernbusselskabers hjemmesider

Resultatet for test af information i forbindelse med billetkøb på fjernbusselskabernes hjemmesider er sammenfattet i nedenstående tabel:

**Tabel 24: Fjernbusselskaber**

| Hjemmeside                      | Information om EU buspassagerforordningen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Vi mener |
|---------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| <b>www.flixbus.dk</b>           | Ved betaling står der under betalingsknappen:<br>"Ved at foretage dette køb accepterer jeg de gældende vilkår og betingelser for booking, transportbetingelserne samt privatlivspolitikken."<br>Man kan klikke på "transportbetingelserne" og vælge Flixbus Danmark Aps for at åbne en ny side, hvor der er henvist til forordningen under punkt 12.1.<br><a href="https://www.flixbus.dk/almindelige-befordringsbetingelser">https://www.flixbus.dk/almindelige-befordringsbetingelser</a> | ☹️       |
| <b>www.kombardoexpressen.dk</b> | For at gå til betaling skal man markere i et afkrydsningsfelt, at man accepterer "Forretningsbetingelser og persondatapolitik". Klikker man på forretningsbetingelser er der en henvisning til forordningen i det sidste punkt på siden.<br><a href="https://www.kombardoexpressen.dk/alt-det-praktiske">https://www.kombardoexpressen.dk/alt-det-praktiske</a>                                                                                                                             | ☹️       |

Begge selskaber giver information om forretningsbestemmelser i forbindelse med billetkøb på hjemmesiden, og i disse er der en henvisning til forordningen. Der er dog ikke direkte henvisning til passagerrettigheder i købsflowet.

Da passagerrettigheder er særligt vigtig information for passagererne, bør der være en direkte henvisning til disse i købsflowet – som minimum bør der stå 'passagerrettigheder' sammen med 'forretningsbestemmelser', der hvor man accepterer købet.

Genvejen til informationen bør desuden være bedre på Flixbus' hjemmeside. I dag skal man klikke på "transportbetingelserne" og herefter vælge Flixbus Danmark Aps fra en liste af Flixbus' underselskaber. Det ville være mere brugervenligt at linke direkte til de danske transportbetingelser.

## Billetkøb i de regionale trafiksselskabers apps

Resultatet for test af information i forbindelse med billetkøb i de regionale trafiksselskabers apps er sammenfattet i nedenstående tabel:

**Tabel 25 – De regionale trafiksselskabers information om buspassagerforordningen og rejsegaranti i apps**

| App                          | Information om EU buspassagerforordningen                                                                                                                                                                            | Information om Rejsetidsgaranti                                                                                                                                                                                                                                                                   | Vi mener                                                                                                                                                                      |
|------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>NT billet</b>             | Der findes ikke information i appen                                                                                                                                                                                  | Under handelsbetingelserne fremgår det, at man kan være berettiget til Rejsegaranti, hvis bussen er forsinket.                                                                                                                                                                                    |  /      |
| <b>Midttrafik</b>            | Der er henvist til forordningen under menupunktet Kundeservice                                                                                                                                                       | Der er detaljeret information om rejsegarantien under menupunktet Kundeservice. Dog savnes direkte information om Rejsegaranti i forbindelse med billetkøb, da det ikke fremgår under handelsbetingelserne.                                                                                       |  /      |
| <b>Sydtrafik mobilbillet</b> | Der findes ikke information i appen                                                                                                                                                                                  | Under Regler & Betingelser fremgår det, at man er omfattet af Sydtrafiks rejsegaranti ved forsinkelser på over 20 minutter.                                                                                                                                                                       |  /    |
| <b>Fynbus mobilbillet</b>    | Der findes ikke information i appen                                                                                                                                                                                  | I menuen "Information" fremgår det, at man er omfattet af Fynbus' Rejsegaranti, hvis bussen er mere end 20 minutter forsinket, udgået eller kører forbi stoppestedet. Dog savnes direkte information om Rejsegaranti i forbindelse med billetkøb, da det ikke fremgår under handelsbetingelserne. |  /  |
| <b>DOT billetter</b>         | Der findes ikke information i appen. Men under Handelsbetingelser kan man få information om forordningen ved at følge linket til de fælles landsdækkende rejseregler, hvor der henvises til forordningen på side 26. | Der findes information om Rejsegaranti under Handelsbetingelser (link til DOTs hjemmeside)                                                                                                                                                                                                        |  /  |

Der gives information om buspassagerers rettigheder i henhold til EU forordningen i 2 af de 5 undersøgte apps, hvilket er en forbedring i forhold til 2016, hvor der ikke fandtes information i nogen af de undersøgte apps.

Alle 5 undersøgte apps giver information om selskabernes egne rejsegarantier, hvilket også er en forbedring i forhold til 2016, hvor der kun fandtes information i 3 af 5 undersøgte apps.

## Billetkøb i fjernbusselskabers apps

Resultatet for test af information i forbindelse med billetkøb i fjernbusselskabers apps er sammenfattet i nedenstående tabel:

**Tabel 26: Fjernbusselskabernes information om buspassagerforordningen i apps**

| App                      | Information om EU buspassagerforordningen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Vi mener                                                                            |
|--------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Flixbus</b>           | Ved betaling står der under betalingsknappen:<br><i>"Ved at foretage dette køb accepterer jeg de gældende vilkår og betingelser for booking, transportbetingelserne samt privatlivspolitikken."</i><br>Man kan klikke på "transportbetingelserne" og vælge Flixbus Danmark Aps for at åbne en ny side, hvor der er henvist til forordningen under punkt 12.1.<br><a href="https://www.flixbus.dk/almindelige-befordringsbetingelser">https://www.flixbus.dk/almindelige-befordringsbetingelser</a> |  |
| <b>Kombardoexpressen</b> | For at gå til betaling skal man markere i et afkrydsningsfelt, at man accepterer "Forretningsbetingelser og persondatapolitik".<br>Klikker man på forretningsbetingelser er der en henvisning til forordningen i det sidste punkt på siden.<br><a href="https://www.kombardoexpressen.dk/alt-det-praktiske">https://www.kombardoexpressen.dk/alt-det-praktiske</a> .                                                                                                                               |  |

Der gives information om forordningen i begge selskabers app som en del af forretningsbestemmelser eller transportbetingelser. Der er dog ikke direkte henvisning til passagerrettigheder i købsflowet.

Da passagerrettigheder er særligt vigtig information for passagererne, bør der være en direkte henvisning til disse i købsflowet – som minimum bør der stå 'passagerrettigheder' sammen med 'forretningsbestemmelser', der hvor man accepterer købet.

## Bilag A: EU's forordning om buspassagerers rettigheder

EU's forordning Nr. 181/2011 om buspassagerers rettigheder giver passagererne en række rettigheder, blandt andet når det gælder trafikinformation, tilgængelighed for mennesker med handicap og i forbindelse med forsinkelser og aflysninger. De fleste rettigheder i forordningen gælder kun for busrejser over 250 kilometer. Nogle rettigheder gælder dog for alle passagerer.

Forordningen trådte i kraft i 1. marts 2013.

### Rettigheder, der gælder alle buspassagerer:

Forordningen pålægger busselskaberne en række grundlæggende forpligtelser i relation til:

- *Ret til rejseinformation, herunder 'fyldestgørende oplysninger' til passagererne under deres rejse* (Artikel 24). Hvor det er muligt, skal disse oplysninger ved anmodning stilles til rådighed i tilgængelige formater, for eksempel for mennesker med synshandicap.
- *Ret til information om passagerrettigheder* (Artikel 25). Transportører og busterminaler skal sikre, at passagererne senest ved afrejse modtager passende og forståelige oplysninger om deres rettigheder i henhold til forordningen. Oplysningerne skal stilles til rådighed i busterminaler, og, hvor det er relevant, på internettet. Hvis det er muligt, skal oplysningerne gives i et tilgængeligt format, når et menneske med handicap beder om det.
- *Ret til klagemuligheder hos de enkelte trafikselskaber* (Artikel 26 og 27). Forordningen fastsætter, at klager skal fremsættes senest 3 måneder efter rejsen eller den planlagte rejse, og at busselskabet skal give et svar inden en måned, som minimum i form af en besked om, at klagen fortsat er under behandling. Et endeligt svar skal gives senest 3 måneder efter klagen.
- *Ret til et håndhævelsesorgan, uafhængigt af transportører, som klager kan appelleres til* (Artikel 28). I Danmark står Færdselsstyrelsen for at føre tilsyn med selskaberne, mens Ankenævnet for Bus, Tog og Metro står for at behandle ankede klagesager.
- *Ret til ikke-diskriminerende transportvilkår på baggrund af nationalitet* (Artikel 4, stk. 2).
- *Ikke-diskriminerende adgang til transport for mennesker med handicap og bevægelseshæmning* (Artikel 9 og 10).
- *Ret til erstatning for kørestole og andre bevægelseshjælpemidler, hvis busselskabet er ansvarlig for skader* (Artikel 17 stk. 1 og stk. 2).

### Rettigheder i forbindelse med forsinkelser og aflysninger

Rettighederne i relation til forsinkelser og aflysninger gælder kun rejser på 250 kilometer eller mere og kun for passagerer, der benytter rutekørsel<sup>11</sup> for uspecificerede passagerkategorier<sup>12</sup>.

De væsentligste rettigheder i forbindelse med forsinkelser og aflysninger er:

---

<sup>11</sup> Rutekørsel defineres i forordningens artikel 3, litra a) som: personbefordring med bus efter faste tidsintervaller og på fastsatte ruter, hvor på- og afstigning sker ved forud fastsatte stoppesteder.

*Ret til valget mellem fortsættelse eller omlægning af rejsen eller tilbagebetaling ved aflysning, forsinkelse og overbooking (Artikel 19).*

Hvis en transportør med rimelighed forventer, at en busafgang bliver aflyst, eller at afgangstidspunktet bliver forsinket med mere end 120 minutter eller ved overbooking, skal passageren straks tilbydes valget imellem

- Fortsættelse eller omlægning af rejsen uden ekstra omkostninger til sammenlignelige vilkår til den destination, passageren har købt billet til, ved først givne lejlighed,
- Tilbagebetaling af billetten og, hvis det er relevant, en gratis returrejse til der, hvor passagerernes rejse startede.

Hvis transportøren *ikke* giver passagererne valget mellem disse muligheder, kan passageren kræve erstatning på 50 procent af billetprisen, ud over tilbagebetaling af billetten. Betalingen skal ske senest en måned efter, at passageren har klaget.

Et væsentligt aspekt er, at busselskabet skal tilbyde disse muligheder, så snart busselskabet har en *forventning* om en aflysning, en forsinkelse på 2 timer eller overbooking. Selskabet må altså ikke *vente* med at tilbyde passagererne deres muligheder, til *efter* busafgangen er 2 timer forsinket, hvis selskabet har været bekendt med forsinkelsen inden.

En forsinkelse er som nævnt bestemt i forhold til det planlagte *afgangstidspunkt*. Hermed adskiller definitionen i forordningen 181/2018 om buspassagerers rettigheder sig fra definitionen i forordning 1371/2007 om jernbanepassagerers rettigheder, hvor udgangspunktet er ankomsttidspunktet. Opstår der en forsinkelse undervejs på togrejsen, har passageren derfor ikke ret til valget mellem refusion af billetten, eller fortsættelse / omlægning af rejsen.

Hvis bussen bryder sammen under en rejse, skal busselskabet dog ifølge forordningen enten sørge for en ny bus fra det sted, hvor nedbruddet er sket, eller transport til en busterminal eller lignende, hvorfra rejsen kan fortsætte.

*Ret til information (Artikel 20)*

Ved forsinkelser og aflysninger skal busselskabet underrette passagererne om situationen og om det forventede afgangstidspunkt så hurtigt som muligt, og under alle omstændigheder senest 30 minutter efter planlagt afgang. Hvis forsinkelsen eller aflysningen betyder, at passagerer ikke kan nå en tilslutningsforbindelse i henhold til køreplanen, skal busselskabet i rimeligt omfang informere passagererne om alternative forbindelser.

Hvis det er muligt, skal oplysningerne gives til passagererne elektronisk, hvis de anmoder om det og har givet de relevante kontaktoplysninger.

Busselskabet skal sikre, at mennesker med handicap modtager informationerne i et tilgængeligt format.

*Ret til forplejning og eventuel overnatning (Artikel 21 og 23).*

Ved aflysninger eller forsinkelser på 90 minutter på rejser, der varer minimum 3 timer, har passagererne ret til forplejning i form af snacks, måltider og forfriskninger i rimeligt forhold til ventetiden. Det forudsætter, at de kan leveres på rimelige vilkår i bussen eller ved busterminalen.

Hvis en forsinkelse eller aflysning medfører behov for en eller flere overnatninger, har passageren ret til et hotelværelse eller anden indkvartering samt assistance til at arrangere transport mellem busterminalen og indkvarteringsstedet. Busselskabet kan begrænse omkostningerne til indkvartering til 80 € pr. nat og til højst to nætter.

Busselskabet er undtaget fra pligten til at betale for indkvartering, hvis de kan bevise, at aflysningen eller forsinkelsen skyldes 'strengt vejrforhold eller større naturkatastrofer, der bringer en sikker busdrift i fare'.

## Bilag B: Om undersøgelsen

Undersøgelserne, der ligger til grund for denne rapport, skal afdække forskellige forhold. Vi har derfor valgt at benytte 2 forskellige metoder - desk research og en kvantitativ kendskabsundersøgelse med brug af et online spørgeskema.

### Metode

#### Del 1: Kendskabsundersøgelse

Kendskabsundersøgelsen er også i 2020 gennemført som en kvantitativ undersøgelse med brug af web-spørgeskemaer.

Metoden blev valgt, fordi ønsket har været at få lavet en undersøgelse, der på en økonomisk forsvarlig måde nåede ud til et bredt udsnit af målgruppen. Samtidig sikrer metoden, at svarpersonerne kan deltage fuldstændigt anonymt.

Spørgeskemaet til undersøgelsen er udviklet af Passagerpuls.

Spørgeskemaet havde spørgsmål om kendskabet til passagerrettigheder, herunder rejsegarantiordninger, for såvel 'lokale busser' (de regionale trafikskaber) som fjernbusser. Vi ønskede kun, at hver svarperson skulle besvare spørgsmål om én af de 2 'bustyper', for at besvarelsen af det ene sæt spørgsmål ikke skulle smitte af på besvarelsen af det andet. På grund af en forventning om at de færreste af deltagerne i undersøgelsen havde benyttet fjernbusser, blev det dog besluttet, at deltagerne, der havde benyttet fjernbusser, skulle have spørgsmål om disse – uanset om de også havde benyttet 'lokale busser' for at sikre flest mulige besvarelser for fjernbusserne.

Udover passagerernes kendskab til busselskabernes rejsegarantier blev der spurgt ind til kendskabet til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro, som er det danske håndhævelsesorgan, der behandler passagerklager over busselskaberne, når passageren ikke får medhold ved en klage rettet direkte til busselskabet.

Deltagerne i kendskabsundersøgelsen er rekrutteret fra analyseinstituttet Norstats online panel. Der er udtrukket en stikprøve, der er repræsentativ for den danske befolkning på køn, alder og region. Efterfølgende er svarpersonerne blevet screenet, således at kun personer, der benytter kollektiv transport minimum 1 gang årligt, har deltaget i undersøgelsen.

Ved rapportering for 'Hele landet' er besvarelsene blevet vægtet, så de er repræsentative for målgruppen for så vidt angår køn, alder og region.

#### Del 2: Busselskabernes rejseregler ved forsinkelser og information om disse

Denne delundersøgelse er gennemført ved hjælp af desk research.

Vi har anvendt tre forskellige kilder:

1. EU-buspassagerforordning Nr. 181/2011,
2. Fjernbusselskabernes generelle rejseregler ved forsinkelser,
3. De regionale trafikskabers rejseregler i relation til forsinkelser, herunder rejsegaranti.

Ad 1)

Vi har dels gennemlæst den danske oversættelse af forordningen og dels gennemgået selskabernes orientering om passagerrettighederne efter forordningen og deres rejseregler generelt. Vi har således kun forholdt os til, *hvad* selskaberne skriver, at de tilbyder af passagerrettigheder, ikke *om* de efterlever de samme rettigheder.

Ad 2) og 3)

Kilden til information om selskabernes oplyste passagerrettigheder og rejseregler er selskabernes hjemmesider, samt en test af selskabernes elektroniske salgsmetoder.

Ved testen af busselskabernes elektroniske salgsmetoder er det blevet undersøgt, om der i forbindelse med billetkøbet på hjemmesider og via apps bliver givet information om EU-forordningen om buspassagerers rettigheder, samt rejsegarantiordningerne.

I DOTs tilfælde er det information på [www.dinoffentligetransport.dk](http://www.dinoffentligetransport.dk), der ligger til grund for undersøgelsen.

Vi har desuden gennemgået de muligheder for kompensation ved forsinkelser, der tilbydes af de regionale trafikselskaber i Danmark, med fokus på:

- Hvilke typer af forsinkelser er omfattet af ordningerne?
- Hvad tilbydes der i kompensation?
- Hvor godt er ordningerne beskrevet? Er det klart, hvilke rettigheder man har som buspassager?
- Er ordningerne sammenlignelige?

## Den kvantitative undersøgelse

Feltperiode: 10. - 16. november 2020 i Norstats befolkningspanel.

Nettostikprøve: 1.009 besvarelser.

Nettostikprøven på 1.009 besvarelser betyder, at den maksimale, statistiske usikkerhed på totaler er +/- 3,1 procentpoint.

Data er vejet på køn, alder og region.

### Sampling

Sampleuniverset udgøres af danskere på 15 år og derover, der bruger enten lokale busser min. 1-2 gange i kvartalet og/eller fjernbusser 1-2 gange årligt.

### Kvalitetssikring af dataindsamling

Alle Passagerpulsens undersøgelser følger en række faste procedurer for at sikre en høj datakvalitet.

## Om deltagerne

**Tabel 27: Fordeling på køn**

|        | Uvejet | Vejet |
|--------|--------|-------|
| Mand   | 43%    | 50%   |
| Kvinde | 57%    | 50%   |
| Total  | 1009   | 1009  |

**Tabel 28: Fordeling på alder**

|       | Uvejet | Vejet |
|-------|--------|-------|
| 15-24 | 20%    | 26%   |
| 25-34 | 21%    | 20%   |
| 35-44 | 11%    | 13%   |
| 45-54 | 12%    | 12%   |
| 55-64 | 13%    | 11%   |
| 65-   | 23%    | 17%   |
| Total | 1009   | 1009  |

**Tabel 29: Fordeling på region**

|             | Uvejet | Vejet |
|-------------|--------|-------|
| Hovedstaden | 46%    | 42%   |
| Sjælland    | 12%    | 12%   |
| Syddanmark  | 15%    | 15%   |
| Midtjylland | 18%    | 20%   |
| Nordjylland | 9%     | 10%   |
| Bornholm    | <1%    | <1%   |
| Total       | 1009   | 1009  |

**Tabel 30: Fordeling på rejsefrekvens med lokale busser**

|                           | Uvejlet | Vejlet |
|---------------------------|---------|--------|
| 5 dage om ugen eller mere | 5%      | 5%     |
| 3-4 dage om ugen          | 7%      | 8%     |
| 1-2 dage om ugen          | 16%     | 16%    |
| 1-3 dage om måneden       | 33%     | 33%    |
| 1-2 dage i kvartalet      | 31%     | 31%    |
| Sjældnere                 | 7%      | 7%     |
| Aldrig                    | <1%     | <1%    |
| Total                     | 1009    | 1009   |

**Tabel 31: Fordeling på rejsefrekvens med fjernbusser**

|                           | Uvejlet | Vejlet |
|---------------------------|---------|--------|
| 5 dage om ugen eller mere | <1%     | <1%    |
| 3-4 dage om ugen          | <1%     | <1%    |
| 1-2 dage om ugen          | <1%     | <1%    |
| 1-3 dage om måneden       | 3%      | 3%     |
| 1-2 dage i kvartalet      | 7%      | 7%     |
| 1-2 dage om året          | 24%     | 25%    |
| Sjældnere                 | 32%     | 31%    |
| Aldrig                    | 33%     | 32%    |
| Total                     | 1009    | 1009   |

### Desk research af selskabernes hjemmesider og apps

Desk research er gennemført i perioden 7. december 2020 – 6 januar 2021. Eventuelle ændringer efter denne periode vil ikke være afspejlet i denne rapport.

RAPPORTEN ER UDARBEJDET AF:  
Passagerpulsen hos Forbrugerrådet Tænk

Passagerpulsen hos  
Forbrugerrådet Tænk  
Fiolstræde 17B  
Postboks 2188  
1017 København K.

Telefon: +45 77 41 77 41  
E-mail: [passagerpulsen@fbr.dk](mailto:passagerpulsen@fbr.dk)  
Hjemmeside: [www.passagerpulsen.dk](http://www.passagerpulsen.dk)

© Forbrugerrådet Tænk  
København 2020

Danske Handicaporganisationer (DH-Viborg)  
Thorben Koed Thomsen  
Hvedemarken 16  
8800 Viborg  
Tlf. 86 62 63 68  
E-post: [thorbenkoed@gmail.com](mailto:thorbenkoed@gmail.com)

4. februar 2021

Til  
Midttrafiks ledelse og bestyrelse.

Midttrafik har nu igen til stor ulempe og med betydelige vanskeligheder for mange passagerer indført kontantfrie busser. Resultatet er at mange passagerer må opgive busserne og enten ikke komme af sted, eller de må bruge taxa i stedet, ofte med en betydelig udgift til følge.

Så vidt jeg er orienteret, har Sundhedsstyrelsen eller andre styrelser ikke eksempler på, at kontanter – mønter og sedler – har givet anledning til smitte, ligesom chaufførerne tidligere havde og vel fortsat har adgang til de værnemidler, de ønsker at anvende. Som vi ser det, er chaufførerne ikke udsat for større smitterisiko end medarbejdere i supermarkeder og andre åbne forretninger, hvor kontanter fortsat er tilladt.

Forbuergerombudsmanden har i en udtalelse af 13. januar 2021 udtalt et: "Hvis chaufførerne ikke skal være forpligtet til at tage imod kontanter fra passagererne, skal busserne indrettes som selvbetjeningsmiljøer, så passagererne selv står for at skaffe en billet. ..." Bybusserne i Viborg og de fleste – om nogen – regionalbusser er ikke indrettet på denne måde. Forbuergerombudsmanden henviser videre til kontanthjælpsloven, som udtaler, at det ikke er lovligt at afvise kontanter, hvis en virksomhed tager imod andre former for betaling som for eksempel betalingskort eller rejsekort.

I en artikel i Viborg Stifts Folkeblad 3. februar forklarer Midttrafiks talsmand, at forklaringen nu er kravet om to meters afstand, og at chaufførerne herefter ikke har nogen kontakt med passagererne, og mener at da kunderne før busafgang kan købe elektroniske billetter, er der tale om et selvbetjeningsmiljø, og at Midttrafik derfor kan undlade at modtage kontanter. Vi er ikke enige i denne vurdering, og den svarer da heller ikke til begrundelsen i 2020, hvor begrundelsen var frygt for smitte fra

kontanterne. Det minder om en begrundelse opfundet til lejligheden - men det er det nok næppe - Endelig skal bemærkes, at kontakten til kassemedarbejderne i supermarkeder og andre forretninger ved betalingen er under to meter, hvilket imødegås ved brug af værnemidler, og jeg har da heller ikke hørt om, at denne medarbejdergruppe er smittet i større omfang end andre.

Kan Midttrafik oplyse med hvilken hjemmel der er truffet beslutning om bortfald af kontantbetalingen, når henses til forbrugerombudsmandens udtalelse (Udtalelsen vedhæftet).

Det er vor opfattelse, at Midtrafik ikke har haft den nødvendige hjemmel i lovgivningen, og Midttrafik må derfor snarest genindføre muligheden for at betaler med kontanter i busser uden selvbetjeningsmiljø.

Det kan i øvrigt konstateres, at vi har de samme problemer ved køb af billetter til tog, men disse problemer er ikke opstået som følge af coronaen men desværre som følge af en ny kontraktperiode, det problem arbejder vi også med. Underligt, at de, der har størst behov for brug af offentlige transportmidler, er de gem der skal have de vanskeligste forhold på grund af udbydernes beslutninger.

Med venlig hilsen

Thorben Koed Thomsen

**Dato**  
15. februar 2020**Journalnummer**  
-**Kære Thorben Koed Thomsen****Kontaktperson**  
Britta Charmig**Mail**  
[brc@midttrafik.dk](mailto:brc@midttrafik.dk)**Direkte telefon**

87 40 82 08

Tak for din henvendelse.

Midttrafik og de øvrige trafikselskaber i Danmark har indført selvbetjening i busserne på baggrund af de restriktioner, regeringen indførte 5. januar 2021. Herunder afstandskravet på to meter.

I alle Midttrafiks busser skal kunderne gå ind via midter- eller bagdør, og de skal selv billettere sig enten via Midttrafik app, Midttrafik webshop. MobilePay eller rejsekort inden rejsen starter. Chaufføren hverken sælger eller kontrollerer billetter. Det er helt på linje med den udmeldelse, som Forbrugerombudsmanden udsendte 13. januar, som også er baggrund for trafikselskabernes beslutning om indførelse af selvbetjening i busserne.

Afstandskravet på to meter kan ikke blive overholdt, hvis chaufføren skal sælge billetter og modtage kontanter i busserne. Derfor har Midttrafik og de øvrige trafikselskaber i Danmark valgt at indføre selvbetjening i busserne for at beskytte chaufførerne.

Kollektiv trafik er kritisk infrastruktur, som regeringen har valgt opretholdelse af under corona-pandemien. Chauffører er en udsat faggruppe, da de under normale omstændigheder har kontakt til mange kunder på en vagt. Ved at beskytte dem bedst muligt, sikrer vi, at de kan gå trygge på arbejde, så bussen også kommer i morgen.

Sammenligner man med en butiksansat, er chaufførerne ikke beskyttet bag en skærm, som de fleste butiksansatte er. De har heller ikke mulighed for at træde tilbage eller gå væk, skulle der være kunder, der ikke overholder afstandskravet. Vi har undersøgt muligheden for at indføre skærme, men det har vist sig vanskeligt at få godkendt af sikkerhedsmæssige årsager.

Midttrafik har gode og billigere alternativer til enkeltbilletter købt med kontanter. Siden sidste nedlukning er Midttrafiks kontantsalg faldet til 20 % af salget året før. Det betyder, at mange kunder har skiftet det kontante billetkøb ud med et køb i Midttrafik app og Midttrafik webshop eller de har anskaffet sig et rejsekort.

Vi er opmærksomme på, at vi har en lille kundegruppe, der er udfordret med køb af digitale billetter. Her anbefaler vi, at man får

hjælp til bestilling af et rejsekort eller et pensionistkort, hvis det er en mulighed. Begge typer billetter kræver kun digital adgang ved bestilling.

De kunder, der er digitalt udfordret, kan få hjælp ved at ringe til Midttrafik Kundecenter på 70 210 230. Der kan også være hjælp at hente ved kommunens borgerservice eller Ældresagen, hvor der er ansat IT-frivillige. Midttrafik opfordrer desuden pårørende til at hjælpe med bestilling, og har i den forbindelse lavet en [guide](#), som gør det let at hjælpe.

Midttrafik følger regeringens retningslinjer i forhold til tiltag, der skal beskytte vores kunder og vores ansatte for smitte ved COVID-19. Vi beklager selvfølgelig, at det kan medføre gener for de kunder, der ønsker at betale med kontanter. Vi opfordrer derfor på det kraftigste til, at kunderne får hjælp til at skifte billettype, så de kan rejse med bussen, når de har behov for det – enten af en pårørende, borgerservice eller Midttrafik Kundecenter.

Venlig hilsen  
Midttrafik

Britta Charmig på vegne af Midttrafiks Direktion

# ÅRSBERETNING

2020

fra

**Ankenævnet for Bus, Tog og Metro**

# Årsberetning 2020

## Indholdsfortegnelse:

|                                                                        |           |
|------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1. Nævnnsformandens forord.....</b>                                 | <b>3</b>  |
| <b>2. Oversigt over medlemmer og sekretariatet.....</b>                | <b>4</b>  |
| <b>3. Ankenævnets etablering og baggrund.....</b>                      | <b>5</b>  |
| <b>4. Ankenævnets virksomhed / sagsbehandling i sekretariatet.....</b> | <b>6</b>  |
| <b>5. Udvalgte afgørelser.....</b>                                     | <b>8</b>  |
| <b>6. Statistiske oplysninger / efterlevelsprocent.....</b>            | <b>20</b> |

# Årsberetning 2020

## Nævnnsformandens forord:

Dette er ankenævnets tolvte årsberetning fra et år, hvor Covid19-restriktioner prægede alle dele af det danske samfund, og den kollektive trafik var ingen undtagelse.

På pressemødet den 11. marts 2020 opfordrede statsministeren borgerne til at begrænse deres rejse med kollektiv transport, hvilket medførte et øjeblikkeligt drastisk fald i passagerantallet.

Derudover tog trafikvirksomhederne forskellige tiltag i brug for at mindske smitterisikoen. Fx indførte DSB pladsbilletkrav på alle afgangene på Intercity, lyntog og regionaltoget, mod at pladsbilletter blev gjort gratis for at sikre tilstrækkelig afstand mellem kunderne, og trafikselskaberne lukkede for chaufførernes kontantsalg af billetter, ligesom de sendte langt færre kontrollører ud i busserne.

Over sommeren 2020, hvor restriktionerne blev lettet, og der igen kom kontrollerende personale i busserne, konstaterede trafikselskaberne, at andelen af passagerer, som ikke havde billet, var steget markant. Dette indebar, fx at Fynbus hævede kontrolafgiften fra 750 kr. til 1.200 kr., og hvis der skulle tilkaldes politi til identifikation af passageren, ville der blive pålagt et yderligere gebyr på 800 kr.

Disse forhold betød, at ankenævnet modtog nye typer klager, dels fra kunder, der ved en fejl kun havde købt pladsbillet til 0 kr., men ingen togbillet, dels fra kunder, der ikke kunne købe kontantbillet hos chaufføren og derfor rejste uden billet, og endelig fra kunder der var blevet pålagt den forhøjede kontrolafgift.

Ankenævnets afgørelser i disse sager omtales nærmere i afsnittet "Udvalgte afgørelser" fra side 7 og frem.

Som følge af faldet i passagertallet og udførte kontroller må det antages, at der også skete et fald i udstedte kontrolafgifter. I hvert fald oplevede ankenævnet hen over sommeren 2020 og året ud et fald i antallet af klager. I 2020 oprettede sekretariatet således i alt 269 klager mod 304 klager i 2019. Dette svarer til et fald på lige godt 12 %.

Ankenævnet afgjorde på sine seks nævnsmøder i alt 126 nye sager og behandlede 3 sager om genoptagelse. Sagerne kan læses på hjemmesiden.

I alt blev der afsluttet 284 sager inklusive de sager, som sekretariatet afsluttede uden nævnshandling, fx fordi klageren frafaldt klagen, eller trafikvirksomheden imødekom klagerens krav helt eller delvist. Når sagerne afsluttes, allerede inden de når til behandling i ankenævnet, sker dette som regel, fordi klagerne har fået en forklaring på deres sag fra den indklagede trafikvirksomhed, eller de har fået information fra sekretariatet om, at de efter nævnspraksis ikke vil kunne få medhold i klagen. Trafikvirksomhederne, som har imødekommet klageren, må på deres side have kunnet se klagens berettigelse.

God læselyst!

Landsdommer Tine Vuust  
Nævnnsformand for Ankenævnet for Bus, Tog og Metro

## 2. Oversigt over nævnsmedlemmer og sekretariat

### **Medlemmer i 2020**

#### **Nævnnsformand:**

Landsdommer Tine Vuust

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

|                        |                                       |
|------------------------|---------------------------------------|
| Asra Stinus            | (DSB) udtrådt den 17. september 2020  |
| Susanne Beyer Svendsen | (DSB) indtrådt den 17. september 2020 |
| Helle Berg Johansen    | (Midttrafik)                          |

#### **Medlemmer udpeget af Forbrugerrådet:**

Torben Steenberg  
Rasmus Markussen

#### **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 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.

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

### De tilsluttede trafikvirksomheder i 2020 var:

DSB, Telegade 2, 2630 Taastrup

Arriva Tog, Drewsensvej 1, 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, som ikke er tilsluttet ankenævnet.

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 frafaldes.

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 tilsluttet trafikvirksomhed ikke får medhold, skal

## Årsberetning 2020

virksomheden betale sagsomkostninger til ankenævnet på 10.000 kr. inkl. moms for sagens behandling.

### **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.

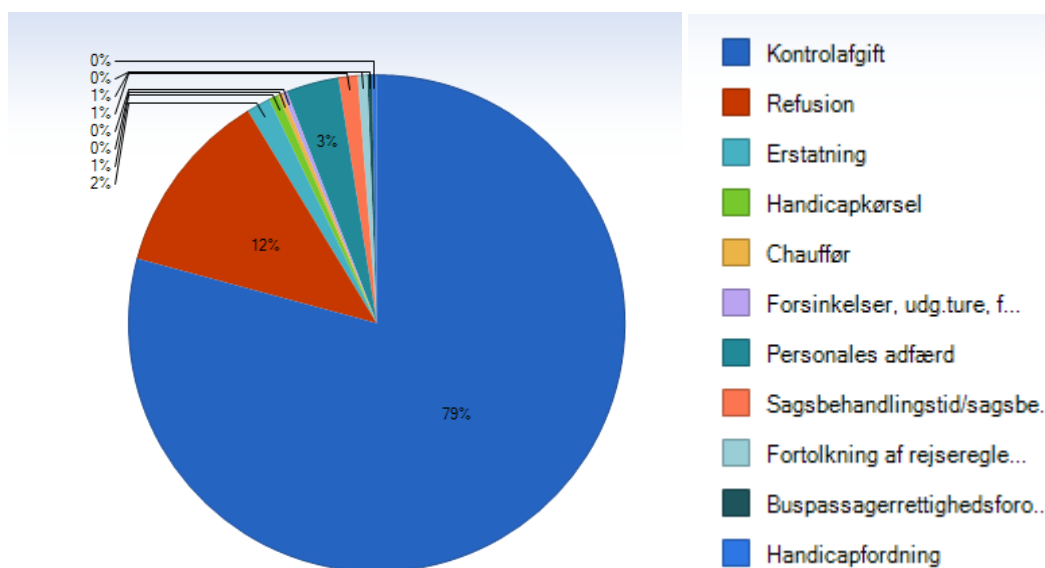
Der figurerer pt. ingen trafikvirksomheder på listen.

## 5. Udvalgte afgørelser

### Generelt

I 2020 udgjorde klager over kontrolafgifter 79 % af de samlede klagepunkter, hvilket stort set er samme procentuelle fordeling som i 2019. De øvrige klageemner drejede sig om fx godtgørelse af taxaregning, erstatningskrav ved mistet bagage og fortolkning af rejseregler mv.

Fordelingen mellem sagskategorierne er skitseret i lagkagen nedenfor:



### Talmæssige fordeling af klagepunkterne:

|                                         |     |
|-----------------------------------------|-----|
| Kontrolafgift                           | 257 |
| Refusion                                | 39  |
| Erstatning                              | 5   |
| Handicapkørsel                          | 2   |
| Chauffør                                | 1   |
| Forsinkelser, udg.ture, for tidl afgang | 1   |
| Personales adfærd                       | 11  |
| Sagsbehandlingstid/sagsbehandlingsfejl  | 4   |
| Fortolkning af rejseregler              | 2   |
| Buspassagerrettighedsforordning         | 1   |
| Handicapfordning                        | 1   |

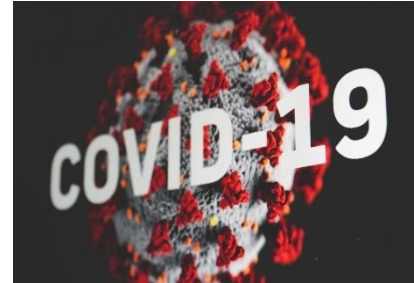
**Samlet antal klagepunkter:**

**324**

## **SAGER SOM FØLGE AF COVID19-UDBRUDET:**

### **- Pladsbilletter**

Som allerede omtalt i nævnsformandens forord fik udbruddet en signifikant indflydelse på alle dele af samfundet og på afviklingen af den kollektive trafik.



Ud over afstandskrav mellem passagererne og krav om mundbind, skulle passagerer med DSB Fjern- og Regionaltog desuden have en pladsbillet, som var gratis.

En række passagerer kom imidlertid i DSB's app eller billetautomat til kun at købe en pladsbillet til 0 kr. uden samtidigt at købe en almindelig togbillet, inden de rejste med toget. De blev derfor pålagt kontrolafgift og indbragte sagerne for ankenævnet.

I sagerne 2020-0137, 2020-0191 og 2020-124 gennemgik ankenævnet købsflow'et og informationen, der er gengivet i kendelserne, og traf på den baggrund afgørelse om, at DSB var berettiget til at opretholde kontrolafgifterne. To af sagerne blev afgjort med dissens, hvor et mindretal voterede for, at kontrolafgiften skulle frafaldes.

### **Flertallet udtalte:**

*"DSB-appen er et selvbetjeningsmiljø, og man må derfor som forbruger være ekstra opmærksom på, at det produkt, man modtager, svarer til det ønskede. Klageren har oplyst, at han er vant til at bruge DSB-appen, og vi finder derfor, at han burde have opdaget, at han samlet betalte 0 kr. ved købet og derved burde have indset, at han ikke havde købt en billet sammen med pladsbilletten. Den omstændighed, at klageren scrollede ned og kom til at vælge "pladsbillet 0 kr." i stedet for "tilføj pladsbillet 0 kr.", kan derfor efter vores opfattelse ikke føre til, at kontrolafgiften skal frafaldes.*

*Vi bemærker, at det ikke er en betingelse for at pålægge en kontrolafgift, at passageren bevidst har søgt at unddrage sig at betale for rejsen.*

*Klageren må derfor selv bære ansvaret for, at han ikke før påstigning gav sig tid til at kontrollere, at han havde modtaget såvel den ønskede billet som pladsbillet.*

## Årsberetning 2020

*Vi bemærker afslutningsvis, at appens udformning kunne være bedre, idet der fx under "Køb gennemført" burde stå "du har købt pladsbillet til" i stedet for "du har købt billet til", når der kun er købt en pladsbillet. Dog bemærkes det med tilfredshed, at DSB efterfølgende allerede har foretaget nogle ændringer i appens udformning for at gøre den mere tydelig for passagererne."*

Mindretallet udtalte blandt andet:

*"..... [af købsflow'et] fremgår det "Du har købt billet til", hvorefter datoen vises, hvilket indikerer, at der er købt en billet til rejsen, ligesom det kun er vist med et piktogram og ikke med tekst, at der kun er købt en pladsbillet. På denne baggrund finder vi, at der var stor risiko for at noget kunne gå galt ved køb i appen, hvorfor DSB må bære ansvaret for, at appens flow gav anledning til at klageren misforstod, hvad han havde købt og ikke indså, at han ikke havde købt en billet sammen med pladsbilletten."*

### - **Suspendering af kontantsalg af busbilletter**

På baggrund af transportministerens henstilling i foråret 2020 til trafikselskaberne om, at chaufførerne skulle ophøre med at tage imod kontanter, suspendede selskaberne 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. Trafikselskaberne genoptog herefter kontantsalget på nær Movia, der gjorde gældende, at busserne var såkaldte ubemandede selvbetjeningsmiljøer.

Herudover var passagerer, der var steget om bord på bussen i den tro, at de kunne købe billet hos chaufføren, blevet pålagt kontrolafgifter, og sådanne kontrolafgiftsager blev indbragt for Ankenævnet for Bus, Tog og Metro.

Movia bad ankenævnet om at stille sagerne i bero på Forbrugerombudsmandens afgørelse. Den 13. januar 2021 statuerede hun, at Movias busser var selvbetjeningsmiljøer og kunne afvise kontant betaling. Ankenævnsagerne verserer fortsat i skrivende stund (jan. 2021).



Fynbus indstillede billetkontrollen fra den 12. marts til den 4. maj 2020, men konstaterede at snydeprocenten steg betragteligt. Bestyrelsen besluttede derfor den 15. maj 2020 med virkning fra den 18. maj 2020 for en periode at hæve kontrolafgiften fra 750 kr. til 1.200 kr., og annoncerede dette i en pressemeddelelse, på FynBus' hjemmeside, i dagspressen, på sociale medier og på infoskærme i busserne.

Det fremgår af de landsdækkende rejseregler, at ændring af kontrolafgiftens størrelse skal ske med en måneds frist.

Der blev indgivet 12 klager til ankenævnet som følge af den forhøjede kontrolafgift.

## Årsberetning 2020

I sag nr. 2020-0105 fastholdt et flertal i ankenævnet kontrolafgiften, fordi de fandt, at forbuddet mod køb af kontantbilletter var annonceret tilstrækkeligt tydeligt, men nedsatte kontrolafgiften til 750 kr., fordi annonceringsfristen for forhøjelse af kontrolafgiften ikke var overholdt.

### Flertallet udtalte:

*"Klageren rejste med bussen den 29. maj 2020 mere end to måneder efter indførelsen af forbuddet mod kontant betaling. Vi finder, at forbuddet var kommunikeret på tilstrækkelig tydelig måde og i en tilstrækkelig lang periode inden klagerens rejse.*

*Vi finder videre, at på baggrund af Corona-situationen og transportministerens anbefaling havde FynBus, indtil andet måtte blive besluttet, et berettiget grundlag for at ophøre med at modtage kontant betaling.*

*Klagerens forklaring om, at han ved første stop efter påstigning forsøgte at gå op til chaufføren, som vinkede ham af, og derefter blev kontrolleret ved det næste stop, stemmer ikke overens med de faktuelle oplysninger fra bussens GPS, som viser, at bussen gjorde flere stop, inden den 7 minutter efter klagerens påstigning ankom til Munkebo Rastepads, hvor klageren skulle af.*

*Vi bemærker, at klageren ikke i dette tidsrum forsøgte at kontakte chaufføren på afstand for at høre om billettering, hvor han kunne være blevet vejledt om at købe en mobilbillet. På baggrund af det anførte og den oplagte mulighed for omgåelse af kravet om at betale for sin rejse, hvis passageren kan undlade at købe billet med andet end kontanter, er det vores opfattelse, at ansvaret for klagerens manglende rejsehjemmel i den omhandlede situation må placeres hos klageren og ikke FynBus, og at kontrolafgiften dermed blev pålagt med rette."*

De pålagde FynBus at nedsætte kontrolafgiften til 750 kr. og betale 10.000 kr. i sagsomkostninger til ankenævnet, og bemærkede følgende:

*"Ændringen, som indebærer en forhøjelse af kontrolafgiftsbeløbet med 60 % til 1.200 kr. for alle rejsende, som forsætligt eller uforsætligt rejser uden gyldig rejsehjemmel med en af FynBus' busser er efter vores opfattelse en væsentlig ændring af de fælles landsdækkende rejseregleres bestemmelse om, at kontrolafgiften for voksne udgør 750 kr. Da ændringen endvidere må antages potentielt at berøre et stort antal passagerer, finder vi, at FynBus i henhold til de fælles landsdækkende rejseregleres pkt. 18 som minimum skulle have annonceret ændringen en måned før dens ikrafttræden.*

*Vi finder på baggrund af ovenstående, at FynBus' ændrede vilkår om kontrolafgiftens størrelse ikke var gældende på tidspunktet for klagerens rejse, og at klageren derfor skal betale en kontrolafgift på 750 kr. i henhold til de gældende fælles landsdækkende rejseregler.*

*Vi bemærker, at det bør fremgå af de fælles landsdækkende rejseregleres punkt 2.7.2. om kontrolafgiftens størrelse, at der gælder særlige takster for FynBus."*

Mindretallet fandt, at FynBus ikke havde annonceret forbuddet mod kontantbetaling tilstrækkeligt tydeligt, og at de skulle frafalde kontrolafgiften helt:

*"Uanset om klageren efter påstigning havde kontaktet chaufføren, ville det ikke have været muligt for ham at købe en kontantbillet, fordi FynBus ophørte med kontantsalg den 19. marts 2020. Det fremgår af et brev fra d. 24. juni fra Transport- og Boligministeriet til Forbrugerombudsmanden*

## Årsberetning 2020

*efter et møde med deltagelse af trafikelskaberne den 17. juni 2020, at Forbrugerombudsmanden på mødet bemærkede, at suspenderingen af billetsalget i busserne som udgangspunkt vedrører kontantreglen i betalingslovens §81, stk. 1, men at busserne kan betragtes som værende ubemandede selvbetjeningsmiljøer, såfremt chaufførerne alene har til opgave at køre bussen, og ikke varetager en salgsfunktion. Forbrugerombudsmanden understreger dog samtidig vigtigheden af at informere borgerne om sådanne ændringer af forholdene, således at borgerne ikke risikerer at blive afvist ved bussen, fordi de ønsker at købe billetter med kontanter. Det fremgår ligeledes i brevet, at det ud fra omfanget af borgerhenvendelser til Forbrugerombudsmanden og Transport- og Boligministeriet vurderes, at det ikke har været tilstrækkeligt at kommunikere ændringen ud gennem trafikelskabernes hjemmesider. Vi mener at Fynbus, på baggrund af denne konstatering af at informationen fra trafikelskaberne om så væsentligt en ændring generelt ikke har været tilstrækkelig, burde have frafaldet kontrolafgiften over for klageren. Vi lægger i den forbindelse blandt andet vægt på, at Fynbus ikke annoncerede suspenderingen af det kontante billetsalg uden på bussen, hvorfor brugere, der ikke jævnligt besøger Fynbus' hjemmeside eller sociale medier, har haft vanskelig adgang til den relevante information, inden de træder ind i bussen."*

-oOo-

Ankenævnet afgjorde den 9. december 2020 en prøvesag, hvor kontrolafgiften på 1.200 kr. var blevet pålagt *efter* udløbet af annonceringsfristen på en måned.

Ankenævnet fandt, at FynBus også skulle nedsætte denne kontrolafgifter og udtalte:

*"Trafikelskaberne, herunder FynBus, og jernbanevirksomhederne i Danmark, har vedtaget et fælles regelsæt, de fælles landsdækkende rejseregler, som var gældende for den rejse, som klagerens søn foretog den 1. september 2020.*

*Af reglernes punkt 2.7.1. fremgår, at kunder, der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, herunder er korrekt checket ind på rejsekort til deres rejse, skal betale en kontrolafgift, og af punkt 2.7.2., at kontrolafgiften for voksne udgør 750 kr.*

*Af punkt 18 om ændring af rejsereglerne følger, at reglerne kan ændres ved opslag på selskabernes hjemmesider. Ifølge bestemmelsen offentliggøres ændringer mindst en uge, før de træder i kraft, og væsentlige ændringer, som berører et stort antal kunder, offentliggøres en måned, før de træder i kraft.*

*FynBus annoncerede fra den 15. maj 2020 en ændring af kontrolafgiften fra 750 kr. til 1.200 kr. for FynBus' område. Ændringen blev annonceret ved en pressemeddelelse, ved opslag på FynBus' hjemmeside samt på informationsskærme i busserne og i Odense Banegårdscenter.*

*Ændringen ses imidlertid ikke indført i de fælles landsdækkende rejseregler, som derfor, uanset FynBus' annoncering af en ændring af kontrolafgiften, fortsat var gældende i aftaleforholdet mellem FynBus og klagerens søn.*

*Da kontrolafgiften i henhold til de fælles landsdækkende rejseregler udgør 750 kr. for voksne, og da det ikke fremgik af de fælles landsdækkende rejseregler, at der gjaldt særlige takster for FynBus, finder ankenævnet herefter, at FynBus skal nedsætte kontrolafgiften til klagerens søn til 750 kr."*

FynBus anmodede efterfølgende om genoptagelse af sagen med henvisning til, at trafikvirksomhederne efter de fælles landsdækkende rejseregler selv kan ændre kontrolafgifter og ekspeditionsgebyrer ankenævnet tidligere havde begrundet nedsættelsen af kontrolafgifterne med, at der ikke var annonceret med en måneds frist. Genoptagelsesanmodningen blev afvist af nævnsformanden,

## Årsberetning 2020

da ankenævnet desuden i disse afgørelser havde henvist til, at kontrolafgiftens størrelse på 1.200 kr. burde fremgå af de fælles landsdækkende rejseregler, hvilket ikke var tilfældet.

### - Tilbagebetaling af erhvervskort

Under Corona-nedlukningen har mange været hjemsendt fra deres arbejdsplads og har derfor ikke haft brug for deres faste pendlerprodukter. DSB indførte på den baggrund en ekstraordinær refusionsordning.

I sag 2020-0111 fik DSB medhold i, at de ikke var forpligtet til at refundere 5.000 kr. til klageren for dennes Erhvervskort, idet ankenævnet udtalte:

*"Det er meget forståeligt, at klageren som fast pendler havde den opfattelse, at han burde have været omfattet af den ekstraordinære refusionsordning, som DSB indførte på baggrund af regeringens anbefalinger om restriktioner i forbindelse med COVID-19, og som blandt andet betød, at der ikke skulle betales ekspeditionsgebyr for refundering af pendlerkort.*

*Ankenævnet bemærker, at de fleste pendlerkorttyper under normale omstændigheder kan refunderes mod betaling af et ekspeditionsgebyr. Dette gælder imidlertid ikke erhvervskort, som klageren var indehaver af, idet der til denne korttype knytter sig helt særlige skatte- og aftalemæssige vilkår, herunder at kortet gælder for en uopsigelig periode på ét år, at kortet købes via arbejdsgiverens aftale med DSB, og at det betales ved træk i arbejdstagerens bruttoløn.*

*Den ekstraordinære refusionsordning er en frivillig ordning, som DSB hverken efter EU Togpassagerrettighedsforordningen eller andre rejseregler har været forpligtet til at etablere som følge af regeringens COVID-19 restriktioner, og ankenævnet kan ikke pålægge DSB at inkludere erhvervskortet, som er underlagt særlige skatemæssige regler, i den ekstraordinære refusionsordning."*

### **SAGER OM UTILSTRÆKKELIG INFORMATION:**

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.

Fx nedsatte ankenævnet en kontrolafgift til 125 kr. i 2019-0297, fordi oplysningerne i forbindelse med bestilling af Ungdomskort i Midttrafiks app var: *"misvisende og mangelfuld. Således stod det anført, at kortet var gyldigt fra den 2. december 2019, uagtet at kortet havde en leveringstid på 24 timer og ikke kunne betales, før kortet var klar til køb.*

*Videre fremgik det, at kunden "ikke [kan] sætte startdatoen til tidligere end det, systemet skriver herunder.". Denne formulering kunne understøtte kunden i den fejlagtige opfattelse, at kortet var gyldigt fra den 2. december 2019, fordi systemet selv havde sat denne dato, og med grøn tekst skrev: status "aktuelt".*

Ankenævnet bemærkede videre, at Midttrafik burde se på, om formuleringerne i mailen til kunden kunne tydeliggøres, så det bliver klart, at der udelukkende er tale om en gennemført bestilling af et kort, men ikke noget gennemført køb, hvorfor man endnu ikke har gyldig rejsehjemmel.

# Årsberetning 2020

-o0o-

I sagen 2020-0031 statuerede ankenævnet, at oplysningerne til kunden var stærkt vildledende, når det ved optankning af Rejsekort Pendler på Rejsekortautomaten stod anført, at Rejsekortet ville være gyldigt fra det første check ind fra datoen for periodens udløb og ikke først ved check ind den følgende dag efter det tidligere korts udløb. På den baggrund var det undskyldeligt, at kunden regnede med, at hun havde fornyet perioden ved at checke ind på sidste dato i den gyldige periode 12 timer før Rejsekortets udløb.



Metro Service blev pålagt at nedsætte kontrolafgiften til 125 kr., men anmodede ankenævnet om at genoptage sagen. De begrundede dette med bl.a., at kunden ved de tidligere fornyelser af sit pendlerkort, havde foretaget check ind efter udløb af forrige periode, og derfor måtte være bekendt med reglerne og proceduren for optankning og fornyelse.

Et flertal fastholdt afgørelsen, da oplysningen til kunden var forkert og vildledende, og kunden havde handlet i overensstemmelse med denne information.

Et mindretal fandt, at kontrolafgiften igen skulle fastsættes til 750 kr., da kunden ud fra de nye oplysninger var eller burde være bekendt med proceduren for fornyelse og aktivering af kortet.

-o0o-

Når en rejsekortkunde fylder 16 år, skal man ændre kundetype fra barn til voksen. Denne information sendes til kortholders e-mail, men ikke til værgens/forælders.

Ankenævnet fastholdt kontrolafgiften i sagen 2020-0107, fordi Rejsekortsystemet sender to beskeder om, at kundetyper skal ændres til den e-mailadresse, som indtastes ved kortets oprettelse. Ankenævnet tilføjede dog, at det er uhensigtsmæssigt, at værgen ikke også får besked om en så vigtig information om at ændre kundetyper, når dette kan indebære risiko for en kontrolafgift, der kan ende med at få økonomisk betydning for værgen, og at e-mail ikke er den foretrukne kommunikationskanal for den berørte aldersgruppe. Ankenævnet henstillede til, at trafikvirksomheden skulle drøfte med de ansvarlige for Rejsekortsystemet, om det er muligt også at underrette værgen om omstillingen til voksen.

-o0o-

I sagen 2020-0183 tog klageren en taxa, fordi hun mente, at bussen til Rønne Havn var udgået, og der var 4 timer til næste bus. Bornholms Trafikselskab ville ikke erstatte hendes taxaudgifter eller refundere hendes udgift til busbillet, da bussen var afgået planmæssigt, og sagen blev derfor indbragt for ankenævnet.

## Årsberetning 2020

Ankenævnet statuerede, at bussen var afgået planmæssigt, men at der var et ansvarsgrundlag hos BAT for den misvisende skiltning på bussen, og udtalte følgende:

*"Som følge af at bussen kl. 11:29 rent faktisk kører videre helt til Rønne Havn som endestation, finder ankenævnet, at skiltningen "Dueodde" uden samtidig angivelse af, at endestationen var Rønne var så mangelfuld, at der foreligger et ansvarsgrundlag hos BAT som udbyder af den pågældende rute, selv om fejlen måtte være begået af chaufføren eller vognmanden.*

*Der er efter de indsendte fotos af bussen heller ikke skiltet med, at Jan-Oles Turisttrafik kører rutekørsel for BAT.*

*Imidlertid finder ankenævnet, at i den konkrete situation, hvor der var 4 timer til næste busafgang, og hvor det var afgørende for klageren og veninden, at de nåede den pågældende bus kl. 11:29, at der forelå en særlig pligt for dem til selv at forhøre sig hos chaufføren direkte, om bussen, som ankom til busstoppestedet på det af klageren forudsatte tidspunkt, kørte til Rønne trods manglende skiltning herom. Klageren undlod dette, hvilket både chaufføren og klageren har oplyst, og hun har dermed forholdt sig for passivt.*

*Herefter finder ankenævnet, at der har foreligget egen skyld hos klageren og veninden. Ankenævnet finder videre, at når bussen afgik rettidigt fra stoppestedet i Gudhjem, at det ikke var påregneligt for BAT, at klageren og veninden ville tage en taxa til 542 kr., særligt når BAT i telefonen havde oplyst dem om, at en taxaregning ikke ville være omfattet af rejsegarantien.*

*Imidlertid kan ankenævnet ikke afvise, at den manglende eller mangelfulde skiltning var medvirkende til, at klageren og veninden ikke rejste med bussen og dermed ikke anvendte deres busbilletter til i alt 112 kr. Herefter skal BAT refundere deres udgifter til disse billetter."*



### **SAGER OM MANGLENDE METROTILLÆG:**



Den 29. september 2019 åbnede den nye metrostækning MetroCityringen (M3), og fra denne dato blev prisen hævet for rejser med samtlige Metrolinjer (M1, M2, M3 og M4) med undtagelse af rejser på enkeltbilletter. Har man Pendlerkort, og rejser man med Metroen, skal der fx tilkøbes et Metrotillæg på 80 kr.

Problemstillingen for kunderne er, at det ofte ikke fremgår af det endelige pendlerprodukt, at man har fravalgt Metrotillæg. I de første 2 måneder undlod Metro Service at udstede kontrolafgifter, indtil passagerne vænnede sig til de nye regler.

Ankenævnet har behandlet fire sager i 2020, hvor passageren ikke havde købt Metrotillæg og var blevet pålagt en kontrolafgift.

I sag 2019-0300 annullerede ankenævnet kontrolafgiften, der var blevet pålagt primo december 2019, og begrundede dette med, at "ansvaret for at være i besiddelse af korrekt rejsehjemmel som udgangspunkt påhviler passageren (forbrugeren), men ansvaret for at kommunikere til forbrugeren, hvilken rejsehjemmel pågældende har købt, påhviler den erhvervsdrivende, som udbyder produktet (trafikvirksomhederne).



I hvert fald i startfasen må så væsentlig en ændring – at billetten ikke kan anvendes til alle transportmidler i de zoner, den er købt til – kommunikeres meget tydeligt til forbrugeren. Da det på det endelige produkt på klagerens telefon ikke fremgik, at Metrotillæg var fravalgt, således som det fremgår, når metrotillæg er tilvalgt, og når dette fravalg har den vidtrækkende konsekvens, at man bliver pålagt en kontrolafgift ved rejse i Metroen, finder ankenævnet, at ansvaret for den korrekte rejsehjemmel ikke påhvilede klageren i denne situation. Dette gælder også, selvom klageren i købsituationen overså information herom.

Ankenævnet bemærker, at det vil være god kundeservice, hvis det fremgår af det endelige pendlerkort, når der ikke er valgt Metrotillæg, i stedet for kun når der er valgt Metrotillæg, hvilket kan gøres med formuleringen "uden Metrotillæg".

Ankenævnet fandt videre, at Metro Service ikke skulle betale sagsomkostninger, fordi "selve reglen om Metrotillæg var tydelig, men kommunikationen til kunden (klageren) ikke var det, hvilket bevirkede, at kontrolafgiften i kontrolsituationen var berettiget, men efterfølgende skulle være frafaldet."

I de øvrige afgørelser blev kontrolafgiften fastholdt, blandt andet fordi det på Erhvervskortet fremgår med et tydeligt "nej", om kortet er gyldigt i Metroen, og fordi klagerne var bekendt med kravet om Metrotillæg, som ikke længere var nyt. I to af afgørelserne (2020-0017 og 2020-0214) afgav et mindretal dissens med henvisning til manglende information om metrotillægget fra trafikvirksomhedens side, herunder manglende information på det endelige pendlerprodukt, om at det ikke gælder til metroen.

### **SAGER OM ERSTATNINGSKRAV:**

#### **- 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.



## Årsberetning 2020

I sagerne 2020-0091, 2019-0291, 2019-0294 og 2019-0281 havde klageren taget en taxa i anledning af driftsforstyrrelser/aflysninger hos henholdsvis DSB, Letbanen og Metro for at komme hjem eller på arbejde. I ingen af disse sager fik klageren godtgjort sine taxaudgifter, dels fordi der ifølge de tekniske logs ikke var nogen forsinkelse eller udgået tur, eller informationen om, hvorledes passagererne kunne komme videre, havde været tydelig, og endelig at klageren selv ikke havde regnet tilstrækkelig tid til at skifte til videreforbindelsen.

-o0o-



I sag 2020-0013 punkterede bussen, og passagererne blev efter bussen havde kørt et stykke sat af i kulde mellem to stoppesteder uden tilstrækkelig tydelig vejledning om at kunne tilkalde en taxa i henhold til rejsegarantien.

Klageren bad Movia om en godtgørelse på 300 kr. svarende til maksimumbeløbet i rejsegarantien, hvilket Movia afviste, da de mente, at passagererne var blevet vejledt om at kunne tilkalde en taxa.

Ankenævnet udtalte, at der ikke var grundlag for at tilkende erstatning eller rejsegaranti, når der ikke havde været taxaudgifter eller et økonomisk tab ud over selve billetprisen, som Movia ville refundere. Ankenævnet fandt dog hele episoden så kritisabel, at de pålagde Movia at betale sagsomkostninger på 10.000 kr. til ankenævnet.



-o0o-

MetroCityringen, der er en ringbane, havde et nedbrud i den ene retning, der gjorde, at klageren og hans mor i sag 2020-0109 ikke nåede deres tog fra København H til Odense, som de havde købt DSB Orange-billetter til. De bad efterfølgende Metro Service om at godtgøre deres udgifter til nye togbilletter, som de havde måttet købe, fordi Orange DSB-billetter kun kan benyttes til den specifikke købte afgang. Metro Service afviste kravet, da nedbrud på MetroCityringen ikke aktiverer rejsetidsgaranti, fordi man kan rejse i modsat retning for at komme frem, og da afledte erstatningskrav ved driftsforstyrrelser ikke accepteres.

## Årsberetning 2020

Ankenævnet gennemgik de udkald, der havde været i Metroen og fandt, at passagererne burde have fået særskilt besked om, hvorledes man kunne komme til Kbh. H, der er et trafikknudepunkt, via Nørreport st. og tog videre derfra, hvilket den medarbejder, der fysisk befandt sig i Metroen med en megafon og orienterede passagererne også burde have gjort.

Videre udtalte ankenævnet:

*"Når de ovennævnte omstændigheder sammenholdes med, at det løbende blev meddelt passagerne, at problemerne forventedes løst inden for henholdsvis 14, 11 og 9 minutter, hvorefter passagererne kl. 19:30 blev henvist til Rejseplanen for alternativ transport, på trods af at der ikke var mobildækning på perronerne under jorden, finder ankenævnet, at der var et tilstrækkeligt grundlag for klageren og hans mor for at forblive om bord på Metroen indtil kl. 19:45, fordi de håbede på, at Metroen ville køre igen inden længe.*

*Da klagerens Orange DSBbilletter blev uanvendelige grundet en opstået teknisk fejl og forsinkelse på Metroen, hvorefter de blev nødt til at købe nye togbilletter, finder ankenævnet, at betingelserne [i de almindelige erstatningsbetingelser] om årsagssammenhæng og påregnelighed var opfyldt, hvorfor Metro Service skal godtgøre klagerens og hans mors udgift til nye togbilletter på 2 x 299 kr."*

### **SAGER OM PERSONER MED ET HANDICAP**

Der er stort fokus på, at personer med handicap i alle dele af samfundet skal have samme muligheder, som personer uden handicap. Ankenævnet har i beretningsåret behandlet fire sager om forhold i den kollektive trafik, hvor personens handicap spillede en afgørende rolle.

#### **- Flextrafik**

I sagen 2020-0054 var klagerens svigermor faldet i forbindelse med kørsel med Flextrafik Handicap, fordi hun ikke havde fået hjælp til indstigningen. Chaufføren afviste dette og gjorde gældende, at hun havde nægtet at modtage hjælp, men at han havde hjulpet hende op, og hun var ikke faldet. Movia undskyldte det passerende og oplyste, at de havde givet chaufføren en påtale.

Ankenævnet noterede sig, at Movia havde givet chaufføren en alvorlig påtale, og at han var blevet indskærpet altid at udføre opgaven i henhold til de retningslinjer, der gælder for Flextrafikordningen. Ankenævnet forstod dette således, at der foreligger en forpligtelse for chaufføren til at yde en særlig service, og at Movia anerkendte, at klagerens svigermor ikke havde fået den optimale ydelse i henhold til denne forpligtelse. Da Movia havde undskyldt over for klageren/svigermoren, havde Movia gjort, hvad der med rimelighed kunne forlanges på det foreliggende grundlag.

-o0o-

Klageren var i sag 2020-0112 blevet trukket 280 kr. af FynBus Flextrafik for forgæves kørsel. Klageren havde ved en fejl bestilt transport til en forkert dag, men havde ikke læst den bekræftelsesmail, som systemet automatisk havde sendt til ham, da han skal have hjælp til at læse mails grundet sit handicap (bl.a. PTSD). Dette gjorde det umuligt for ham at nå at aflyse transporten.

## Årsberetning 2020

Ankenævnet gav FynBus medhold og fandt "det godtgjort, [...] at bilen var i området, hvor klageren bor, og at klageren var bekendt dermed efter opringningen fra chaufføren og således kunne være gået ud til bilen, hvis han skulle køre denne dag. Dette skulle han imidlertid ikke grundet en fejl i den bestilling, han selv foretog."

Klageren har efterfølgende indbragt ankenævnet for Ligebehandlingsnævnet, da det grundet hans handicap ikke er muligt for ham hurtigt at ændre planer, og derfor kunne han ikke være gået ud til Flexbilen, som ankenævnet lagde til grund. Ankenævnet har i skrivende stund afgivet sit partsindlæg i sagen.

### - Udelukket fra at ringe

Klageren, som lider af stærk ordblindhed, havde i sag 2020-0193 i en årrække kontaktet Movia telefonisk grundet generende busser i tomgang uden for hans bolig. Movia havde oprettet 44 sager på disse henvendelser, og meddelte klageren, at de overvejede at blokere for hans adgang til at ringe – ikke kun grundet omfanget med også grundet sprogbrugen i disse opkald til Movias medarbejdere. Da klagerens henvendelser ophørte, besluttede Movia at droppe blokeringen. Imidlertid blev klagerens telefonnummer ved en fejl blokeret i en periode på 3 år. Dette forhold indbragte klagerens mor for ankenævnet, da det måtte stride imod EU's Handicapforordning.

Ankenævnet afviste sagen grundet nævnets manglende kompetence til at pådømme/sanktionere en offentlig myndigheds ageren over for en borger, hvor Ankestyrelsen er tilsynsmyndighed.

### - Billetprodukter

I sag 2020-0153 var klageren blevet pålagt en kontrolafgift for ikke at have billet. Hun gjorde gældende, at hun henset til sine helbredsmæssige problemer efter en blodprop ikke havde haft adgang til at købe rejsehjemmel på rimelige vilkår, fordi det med nedlukning af hendes lokale betjente billetsalgssted, hvor hun i årevis havde købt sit pap-periodekort, var blevet urimeligt besværligt for hende at købe rejsehjemmel.

Hun havde ikke en smartphone, og hun kunne af helbredsmæssige årsager ikke holde balancen til at købe billet om bord i bussens billetautomat. Hun gjorde gældende, at Region Midt som offentlig myndighed havde pligt til på rimelig vis at sikre de behov, som handicappede og dårligt gående borgere har ved rejse med offentlig transport.

Ankenævnet fastholdt kontrolafgiften og tilføjede, at det ligger uden for ankenævnets kompetence at tage stilling til, hvilke billetprodukter trafiksselskaberne tilbyder, men henstillede til at der udbydes produkter til alle passagertyper, og at der også er et produktudbud til personer med handicap.

## 6. Statistiske oplysninger/efterlevelsprocent

Der er oprettet 269 klagesager i beretningsåret med i alt 324 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.

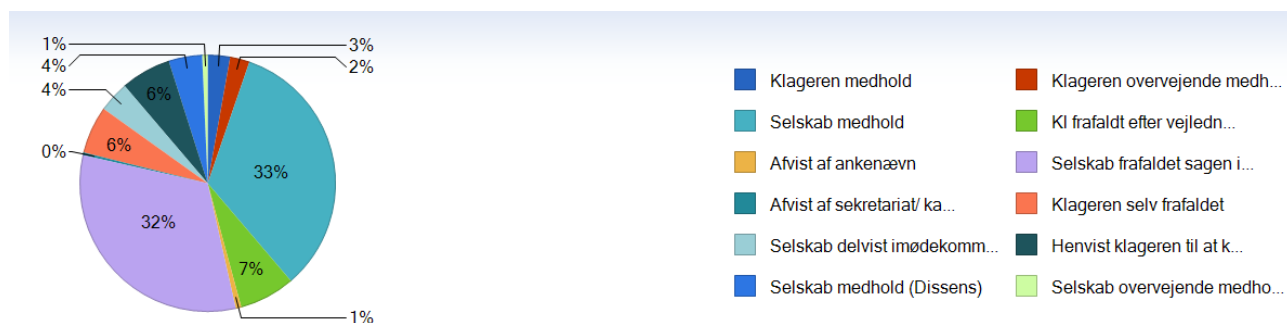
### Det samlede antal oprettede og afsluttede sager fra 1. januar 2020 til 31. december 2020

(Tallet i parentes er 2019)

|                                                                                                                       |     |       |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-------|
| Oprettede sager:                                                                                                      | 269 | (304) |
| Afsluttede sager i alt (inkl. uafsluttede, overførte sager fra 2019):                                                 | 284 | (294) |
| - <b>afgjort på nævnsmøde:</b>                                                                                        | 126 | (115) |
| • heraf klageren medhold el. overvejende medhold                                                                      | 15  | (12)  |
| • trafikvirksomhed medhold el. overvejende medhold                                                                    | 109 | (103) |
| • afvist af ankenævn                                                                                                  | 2   | (0)   |
| - <b>afsluttet uden nævnsbehandling:</b>                                                                              | 158 | (179) |
| • heraf trafikvirksomheden har imødekommet/delvist imødekommet klagerens krav, hvorefter klagen er frafaldet          | 102 | (121) |
| • klageren har frafaldet klagen inden nævnsbehandling:                                                                | 37  | (35)  |
| • sekretariatet har afvist klagen/henvist klageren til at klage til trafikvirksomheden, før der kan klages til nævnet | 19  | (23)  |

# Årsberetning 2020

## Procentvis fordeling:



## Detaljerede tal:

|                                                              |     |
|--------------------------------------------------------------|-----|
| Afvist af ankenævn                                           | 2   |
| Afvist af sekretariat/ kan ikke behandles                    | 1   |
| Henvist klageren til at klage til selskab                    | 18  |
| KI frafaldt efter vejledn. fra sekr.                         | 20  |
| Klageren medhold                                             | 8   |
| Klageren overvejende medhold                                 | 7   |
| Klageren selv frafaldet                                      | 17  |
| Selskab delvist imødekommet klageren, der herefter frafalder | 11  |
| Selskab frafaldet sagen inden nævnensbehandling              | 91  |
| Selskab medhold                                              | 95  |
| Selskab medhold (Dissens)                                    | 12  |
| Selskab overvejende medhold                                  | 2   |
|                                                              | 284 |

De 109 sager, hvor nævnet har givet trafikvirksomheden medhold eller overvejende medhold, skal ses i forhold til de 102 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 117 af de 284 sager, der blev afsluttet uden at være blevet henvist eller afvist, svarende til cirka 41 %.

Lidt over halvdelen af sagerne blev afsluttet i sekretariatet uden at blive behandlet i ankenævnet.

13 % af klagerne frafaldt klagen under forberedelsen i sekretariatet fx efter orientering fra sekretariatet om tidligere afgørelser i lignende sager, som ikke er faldet ud til passagerens fordel.

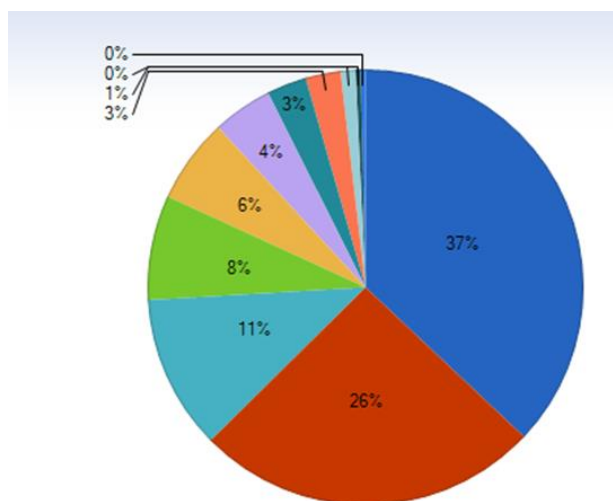
Klagerne har fået tilbagebetalt deres klagegebyr, når sagen lukkes enten på baggrund af et positivt udfald for klageren, eller når klageren selv trækker klagen tilbage, og når klagen ikke kan behandles i ankenævnet, fx fordi der ikke er blevet klaget til trafikvirksomheden først.

# Årsberetning 2020

## Oprettede sager i antal fordelt på trafikvirksomheder i 2020, i alt 269 sager:

Procentvisse fordeling i lagkagediagram:

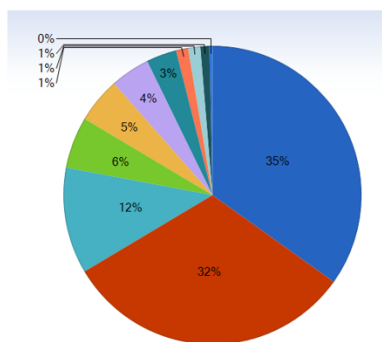
|                |     |
|----------------|-----|
| MOVIA          | 100 |
| Metroservice   | 69  |
| DSB            | 31  |
| FynBus         | 21  |
| Midttrafik     | 17  |
| DSB S-tog      | 12  |
| Flixbus        | 8   |
| Arriva Tog A/S | 7   |
| Lokaltog A/S   | 3   |
| BAT            | 1   |
| NT             | 1   |



Baggrunden for, at der ved sammentælling er i alt 270 sager, er, at der i én sag blev klaget over både Movia og DSB.

## Oprettede sager i antal og % fordelt på trafikvirksomheder i 2019, i alt 304 sager:

|                | Antal |
|----------------|-------|
| MOVIA          | 106   |
| Metroservice   | 96    |
| DSB            | 35    |
| Midttrafik     | 17    |
| Arriva Tog A/S | 15    |
| DSB S-tog      | 13    |
| Flixbus        | 10    |
| NT             | 4     |
| FynBus         | 4     |
| Lokaltog A/S   | 3     |
| Sydtrafik      | 1     |



Som det fremgår, har Movia de sidste to år haft den største andel af indkomne klagesager med et stadigt større spring ned til det næste selskab, Metro Service.

FynBus' andel steg fra kun 1% til hele 8%, hvilket hovedsageligt må tilskrives stigningen i kontrolafgiften fra 750 kr. til 1.200 kr., som tidligere omtalt.

Den øvrige indbyrdes fordeling i øvrigt er stort set uændret, idet det bemærkes, at der ikke har været klaget over Sydtrafik.

## Årsberetning 2020

For en detaljeret oversigt over sagernes udfald fordelt på trafikvirksomheder se nedenfor på side 25.

**Trafikvirksomhedernes andel af afgjorte sager på nævnsmøderne i:**

| 2020           | 2019 | 2018 |
|----------------|------|------|
| Metroservice   | 52   | 71   |
| MOVIA          | 20   | 24   |
| DSB            | 19   | 16   |
| Midttrafik     | 8    | 8    |
| FynBus         | 7    | 7    |
| Arriva Tog A/S | 3    | 4    |
| DSB S-tog      | 2    | 2    |
| BAT            | 2    | 2    |
| NT             | 1    | 2    |
| Flixbus        | 1    | 1    |

Grunden til, at sammentællingen for 2020 siger 127 sager, er, som oplyst ovenfor, at der blev behandlet én sag med to indklagede trafikvirksomheder.

Selv om der blev oprettet 31 flere klager over Movia end over Metro Service, udgjorde Movias sagsantal i afgjorte nævnssager lidt færre end Metro Services. Ser man isoleret på, hvor mange sager, Movia har frafaldet inden nævnsbehandling, er dette tal 42, og for Metro Services vedkommende 15, hvilket forklarer, at en mindre del af Movias sager når til en egentlig nævnsbehandling.

-o0o-

**Samtlige afsluttede sager fordelt på trafikvirksomhederne i:**

| 2020           | 2019 |
|----------------|------|
| MOVIA          | 97   |
| Metroservice   | 94   |
| DSB            | 40   |
| FynBus         | 17   |
| Midttrafik     | 14   |
| DSB S-tog      | 13   |
| Flixbus        | 7    |
| Arriva Tog A/S | 5    |
| Lokaltog A/S   | 3    |
| NT             | 3    |
| BAT            | 1    |

# Årsberetning 2020

## Afsluttede sager fordelt på udfald og de enkelte trafikvirksomheder 2020:

Tal i ( ) er fra 2019

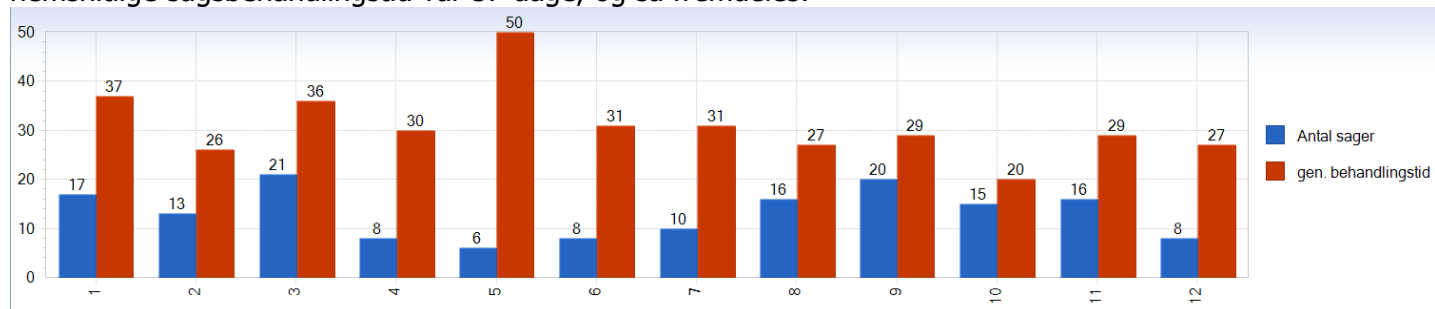
|                      | Selskab medhold eller overvejende medhold | Klager medhold eller overvejende medhold | Selskab imødekom klager helt eller delvist inden ankenævnbehandlingen | Klageren frafaldt klagen | Afvist/ Henvist til at klage til selskab |
|----------------------|-------------------------------------------|------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|--------------------------|------------------------------------------|
| <b>DSB</b>           | 21 (21)                                   | 1 (1)                                    | 15 (25)                                                               | 6 (4)                    | 3 (3)                                    |
| <b>Metro Service</b> | 39 (44)                                   | 3 (8)                                    | 15 (21)                                                               | 20 (19)                  | 2 (5)                                    |
| <b>Movia</b>         | 29 (18)                                   | 5 (2)                                    | 42 (51)                                                               | 7 (10)                   | 16 (13)                                  |
| <b>FynBus</b>        | 4 (2)                                     | 4 (0)                                    | 9 (1)                                                                 | 0 (0)                    | 0 (0)                                    |
| <b>Midttrafik</b>    | 7 (8)                                     | 2 (0)                                    | 3 (6)                                                                 | 4 (2)                    | 0 (1)                                    |
| <b>Arriva Tog</b>    | 6 (7)                                     | 0 (0)                                    | 4 (6)                                                                 | 0 (0)                    | 0 (0)                                    |
| <b>BAT</b>           | 1 (0)                                     | 0 (0)                                    | 0 (0)                                                                 | 0 (0)                    | 0 (0)                                    |
| <b>Sydtrafik</b>     | 0 (0)                                     | 0 (0)                                    | 0 (0)                                                                 | 0 (0)                    | 0 (0)                                    |
| <b>Lokaltog A/S</b>  | 0 (1)                                     | 0 (0)                                    | 3 (2)                                                                 | 0 (0)                    | 0 (0)                                    |
| <b>NT</b>            | 1 (1)                                     | 0 (1)                                    | 1 (2)                                                                 | 0 (0)                    | 0 (1)                                    |
| <b>Flixbus</b>       | 1 (0)                                     | 0 (0)                                    | 10 (7)                                                                | 0 (0)                    | 0 (0)                                    |

-o0o-

## Sagsbehandlingstid for afsluttede sager i sekretariatet 2020:

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 2020 blev afsluttet 17 sager, og at deres samlede gennemsnitlige sagsbehandlingstid var 37 dage, og så fremdeles:

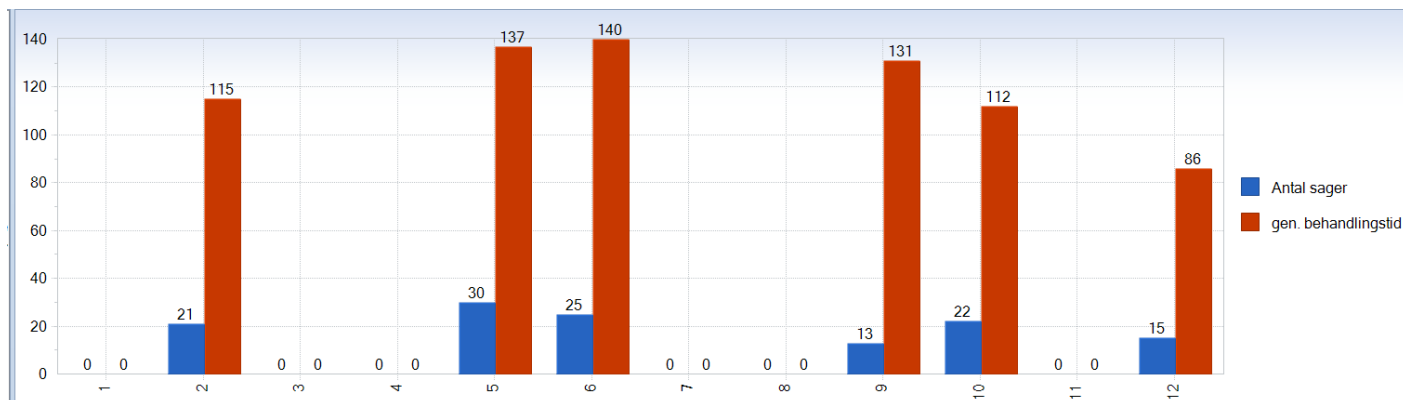


# Årsberetning 2020

| Periode        | Antal sager | gen. behandlingstid |
|----------------|-------------|---------------------|
| January 2020   | 17          | 37                  |
| February 2020  | 13          | 26                  |
| March 2020     | 21          | 36                  |
| April 2020     | 8           | 30                  |
| May 2020       | 6           | 50                  |
| June 2020      | 8           | 31                  |
| July 2020      | 10          | 31                  |
| August 2020    | 16          | 27                  |
| September 2020 | 20          | 29                  |
| October 2020   | 15          | 20                  |
| November 2020  | 16          | 29                  |
| December 2020  | 8           | 27                  |

## Sagsbehandlingstid for sager afgjort i ankenævnet 2020:

Dette tal indeholder udelukkende sager, som er afgjort af ankenævnet. Der blev afholdt nævnsmøder i februar, maj, juni, september, oktober og december måned. Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid varierer fra 86 dage til 140 dage.

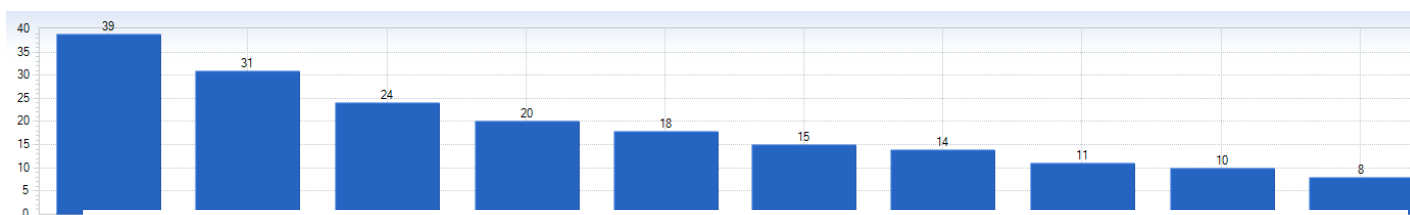


| Periode        | Antal sager | gen. behandlingstid |
|----------------|-------------|---------------------|
| January 2020   | 0           | 0                   |
| February 2020  | 21          | 115                 |
| March 2020     | 0           | 0                   |
| April 2020     | 0           | 0                   |
| May 2020       | 30          | 137                 |
| June 2020      | 25          | 140                 |
| July 2020      | 0           | 0                   |
| August 2020    | 0           | 0                   |
| September 2020 | 13          | 131                 |
| October 2020   | 22          | 112                 |
| November 2020  | 0           | 0                   |
| December 2020  | 15          | 86                  |

Den samlede gennemsnitlige sagsbehandlingstid for nævnssager var 123 dage. I 2019 var den 131 dage.

-000-

## Top 10 klagepunkterne for de oprettede sager i 2020:



|    |                                                                   |    |
|----|-------------------------------------------------------------------|----|
| 1  | Manglende registrering af check-ind/glemte                        | 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                                                 | 11 |
| 9  | Kontrolafgift - periodekort/klippekort eller billet udløbet       | 10 |
| 10 | Manglende check-ind af flere rejsende/cykel/barn mv.              | 8  |

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.

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

-oOo-

**Information**

Personaleredegørelse

*Marts 2021*

# PERSONALE REDEGØRELSE

## 2020

## INDHOLD

|                                |    |
|--------------------------------|----|
| Forord .....                   | 3  |
| Personalet i Midttrafik .....  | 4  |
| Lønudvikling .....             | 9  |
| Arbejds miljø og Trivsel ..... | 12 |
| Sygefravær .....               | 15 |
| Kompetenceudvikling .....      | 17 |
| En digital arbejdsplads .....  | 17 |



## FORORD

Formålet med at udarbejde en årlig personaleredegørelse er at give et samlet overblik over status på personaleområdet. I personaleredegørelsen kan man læse om medarbejdernes antal, faggrupper, alder, kønsfordeling, personaleomsætning, sygefravær, arbejdsmiljø og personalepolitiske indsatser i bred forstand.

### MIDTTRAFIKS FIRE OVERORDNEDE MÅL

- Tilfredse kunder
- Dygtige leverandører
- Tilfredse bestillere
- En kompetent og effektiv organisation
  - At fastholde tilfredse medarbejdere
  - At dygtiggøre ledere og medarbejdere
  - At ansætte de rigtige medarbejdere

Midttrafiks strategiplan sætter kursen for den forandring og udvikling, som er forudsætningen for at nå de opstillede mål. Det fjerde mål om en kompetent og effektiv organisation og de underliggende mål peger i høj grad ind i formålet med den årlige personaleredegørelse.

Redegørelsen giver et billede af Midttrafik som arbejdsplads og er et godt grundlag for at træffe beslutninger om justeringer og nye initiativer på personaleområdet.

Medarbejderne er Midttrafiks vigtigste ressource. Uden dygtige medarbejdere og ledere kunne vi ikke løse vores opgaver til gavn for kunderne. Derfor er det vigtigt, at vi løbende udvikler både medarbejdernes og ledernes kvalifikationer og samtidig skaber engagement og motivation.

Personaleredegørelsen giver et indblik i de forskellige initiativer, som bidrager til, at Midttrafik opleves som en god arbejdsplads. 2020 var et særligt år, hvor mange initiativer blev sat midlertidigt på hold, da covid-19 pandemien spredte sig i Danmark og resten af verden. Til gengæld har indsatsen omkring den digitale arbejdsplads og digitale kompetencer været konstant i fokus og har taget store spring fremad.



## PERSONALET I MIDTTRAFIK

### FAKTA OM MEDARBEJDERNE

Midttrafik har ved udgangen af december 2020 en samlet medarbejderstab på 137 personer. I tallet indgår alle månedslønnede medarbejdere, herunder studentermedhjælpere og afløsere. Herudover har Midttrafik løst ansatte timelønnede medhjælpere, som lejlighedsvis udfører arbejde for Midttrafik. Det kan eksempelvis være hjælp til pakkeopgaver, tælleopgaver mv. 10 af de 137 medarbejdere er studentermedhjælpere/afløsere.

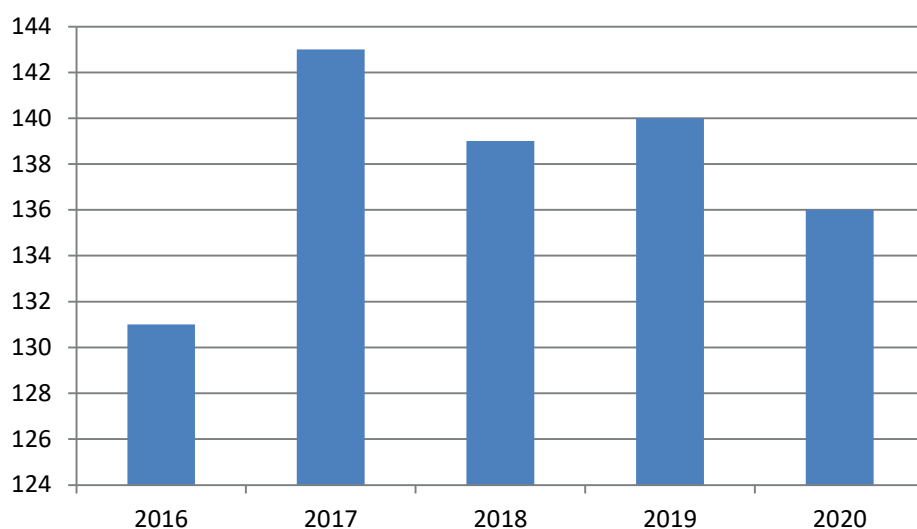
Studentermedhjælperne og afløserne ved kundecentret har ikke tidligere været medtaget i personaleredegørelsen, hvilket primært skyldtes, at de var ansat på timeløn. Som konsekvens af EU-regler blev de danske overenskomster ændret, således at medarbejdere, der er ansat ud over en måned, skal være månedslønnet. Studentermedhjælpere og afløsere er nu ansat med et fast ugentligt timetal og indgår dermed i normeringen. Midttrafik hjemtog pr. 1. december 2016 kundecentret fra Aarhus Rutebilstation, hvilket forklarer stigningen i antal medarbejdere fra 2016 til 2017.

I forbindelse med forårets nedlukning og de konsekvenser, som det medførte for den kollektive trafik, stod Midttrafik overfor en ukendt økonomi, og derfor traf direktionen en række beslutninger, som fik personalemæssige konsekvenser.

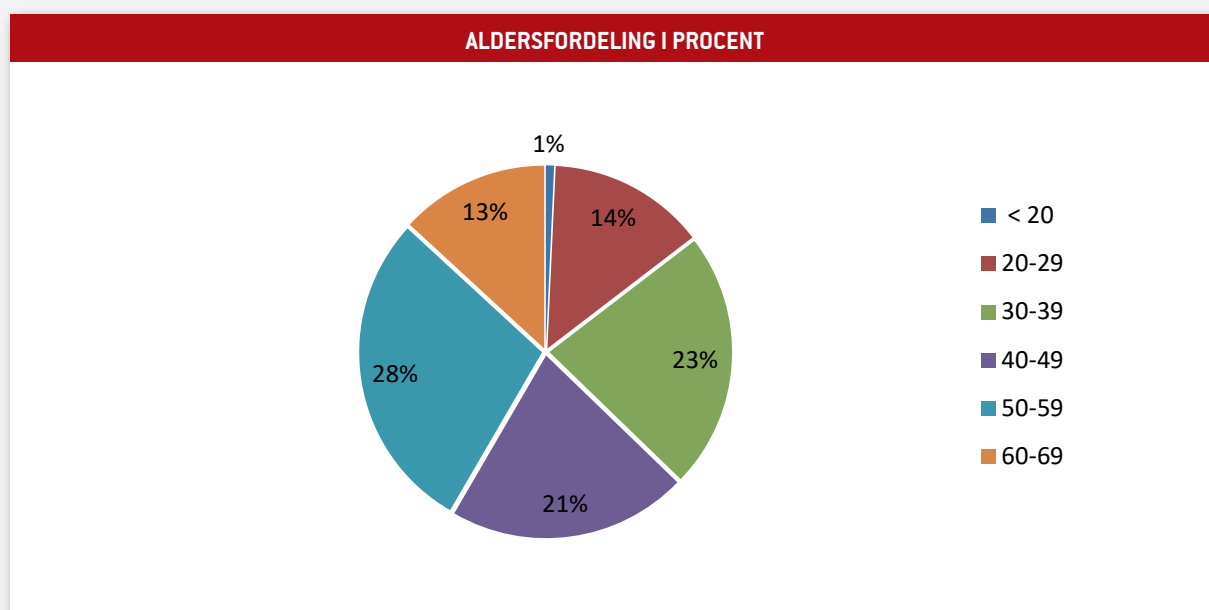
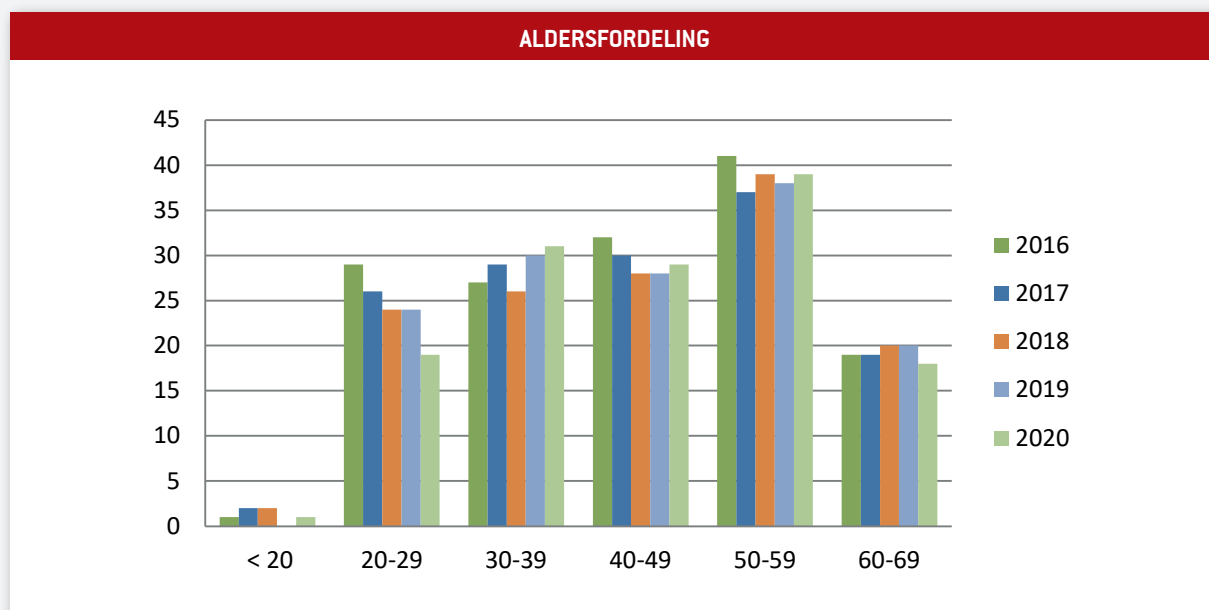
5 studentermedhjælperne uden for Flextrafik blev sagt op. 3 af de 5 studentermedhjælpere er efterfølgende genansat. 3 medarbejdere fra administrationen på Søren Nymarks Vej blev overført til midlertidig tjeneste på Midttrafiks Kundecenter.

1 medarbejder er vendt tilbage til sin hidtidige stilling, 1 medarbejder er delvis vendt tilbage til sin hidtidige og samtidig fået særlige opgaver på kundecentret. Den sidste medarbejder har valgt at fortsætte sin ansættelse på kundecentret og vender dermed ikke tilbage til Søren Nymarks Vej.

ANTAL MEDARBEJDERE

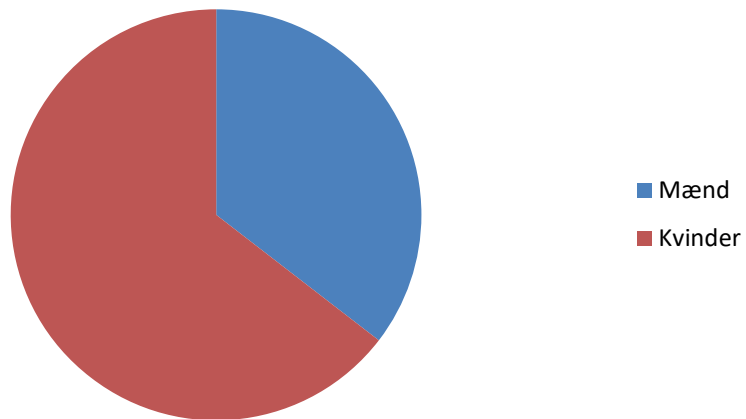


Gennemsnitsalderen i Midttrafik er i 2020 45,08 år. Aldersfordelingen i perioden 2016-2020 fremgår nedenfor.



Kønsfordelingen i Midttrafik har ændret sig således, at der er en lidt større overvægt af kvinder end foregående år. Forklaringen herpå er overvejende, at Midttrafik hjemtog kundecentret fra Aarhus Rutebilstation i 2016, og alle kundecentrets medarbejdere er kvinder. I Flextrafik, servicecentret er der også overvejende kvinder ansat. Hertil kommer, at der er en overvægt af kvindelige studentermedhjælpere.

## KØNSFORDELING



## SOCIALT ANSVAR

Midttrafik har siden dannelsen i 2007 haft medarbejdere på særlige vilkår ansat - flexjob. Fordelingen fremgår nedenfor. Antallet af medarbejdere i flexjob har været stabilt over årene. Nedgangen i 2018 og 2019 skyldes flexmedarbejders overgang til pension.

Andelen af medarbejdere ansat i flexjob udgør 2,19 %.

En del af Midttrafiks personalepolitik er seniorpolitikken. Den har til formål at sikre, at ældre medarbejdere kan blive ved med at være en aktiv, kvalificeret, fleksibel og efterspurgt arbejdskraft.

Midttrafik har også brug for at kunne tage hensyn til, at ældre, kvalificerede medarbejdere kan have ønske om og behov for at trappe ned i tid som alternativ til pensionering.

En senioraftale er en mulighed, ikke en ret, men alle medarbejdere får tilbudt at drøfte mulighederne. I Midttrafik er det aftalt at nærmeste leder tager initiativ til en drøftelse med medarbejderen om dennes seniorår ved Midttrafik i god tid inden medarbejderen fylder 58 år. Det er dog også naturligt, at mange medarbejdere selv

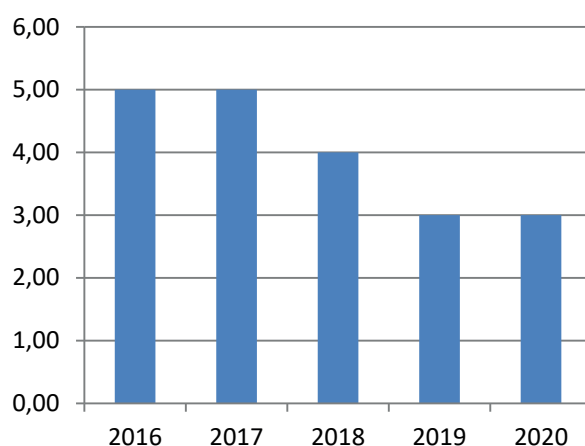
tager initiativ til en dialog med nærmeste leder, når medarbejderen finder det relevant.

Senioraftalen skal være til gavn og glæde for både Midttrafik og medarbejderen. Derfor skal seniorerne fortsat bidrage positivt til en fortsat udvikling af Midttrafik. Kriterierne for at få en senioraftale vil i høj grad tage sit udgangspunkt i Midttrafiks behov for en fortsat opgaveløsning. F.eks. vil behov for at fastholde en medarbejder med specialistviden og muligheden for at genbesætte stillingen indgå som elementer i den individuelle vurdering, som vil blive foretaget.

En senioraftale kan i princippet dække alt lige fra øget fleksibilitet i arbejdstiden, justeringer af arbejdsopgaver til overgang til en egentlig seniorstilling. Ændringer kan ske både med og uden økonomisk kompensation. I praksis er det primært på pensionsområdet, hvor det er aftalebestemt, at man får indbetalinger set i forhold til ens hidtidige beskæftigelsesgrad.

Midttrafik har 7 medarbejdere, som har ønsket en senioraftale. For alle gælder det, at deres ugentlige arbejdstid er nedsat.

### MEDARBEJDERE PÅ SÆRLIGE VILKÅR



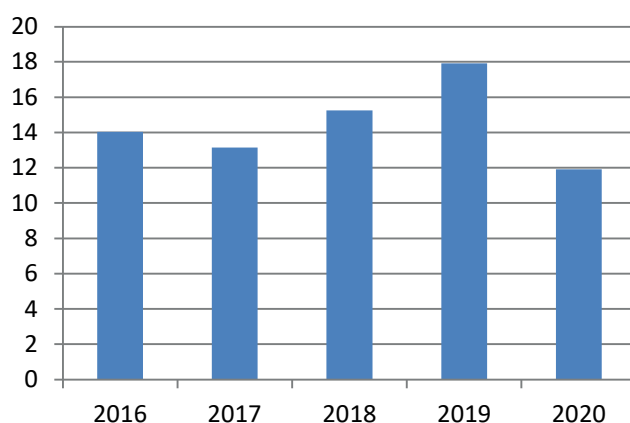
## PERSONALEOMSÆTNING

I løbet af et år er der medarbejdere, der stopper, og nye kommer til. Den udskiftning, der sker løbende over året, kalder vi for personaleomsætningen. Personaleomsætningen defineres helt præcist som antallet af fratrådte medarbejdere i en given periode (f.eks. december 2019 til december 2020) sat i forhold til antallet af medarbejdere ved periodens start.

Personaleomsætningen skaber bevægelse i organisationen i og med, at der skabes "huller" til ansættelse af nye medarbejdere. Generelt siges det, at en personaleomsætning på omkring 10 % sikrer en vis udskiftning, som er nødvendig for at opretholde balancen mellem fornyelser i arbejdsstyrken og det at sikre kontinuitet i arbejdet.

Personaleomsætningen for Midttrafik i 2020 er 11,91. Tallet er faldet væsentligt i forhold til 2019, hvor tallet var 17,92. Det store fald kan forklares med de særlige forhold omkring covid-19 pandemien.

### PERSONALEOMSÆTNING



## LØNUDVIKLING

Løn er sammensat af flere elementer. Alle får en grundløn, som er overenskomstbestemt. Herudover er der mulighed for at aftale funktions- og/eller kvalifikationsløn. Det sker dels i forbindelse med ansættelsen, dels i forbindelse med de årlige lønforhandlinger, som Midttrafik er forpligtet til at holde med tillidsrepræsentanter/de faglige organisationer.

Kommunernes Landsforening og KTO afsatte tidligere, i forbindelse med overenskomstforhandlingerne, øremærkede midler til lokal løndannelse. Den praksis ophørte i forbindelse med overenskomstforhandlingerne i 2011. Parterne er fortsat enige om, at der skal være mulighed for årlige lønforhandlinger, ligesom overenskomstparterne har en fælles forståelse af, at den andel af lønsummen, som hidtil har været finansieret af lokallønsmidler, forbliver mere eller mindre uændret.

Efter bortfald af de øremærkede midler har Midttrafik skullet finde penge til lokal løndannelse inden for budgettet. Således har der i 2014 og 2015, på grund af besparelser, ikke været afsat midler. I 2016 var der afsat 200.000 kr. I 2017 var der ikke afsat midler til lønforhandling. I 2018 var puljen til lokal løndannelse på 300.000 kr., i 2019 200.000 kr. og 100.000 kr. i 2020. Uanset, om der er afsat øremærkede midler til lokal forhandling eller ej, har der været individuelle lønforhandlinger hver gang, der er sket væsentlige ændringer i stillingsindhold.

Lønuviklingen dækker over både overenskomstbestemte lønstigninger og lokalt aftalte lønstigninger. Lønuviklingen i f.eks. 2020 skal forstås som den udvikling, der er

sket fra november 2019 til november 2020 for medarbejdere, der er ansat i samme stilling i begge år. Denne definition gør det muligt for Midttrafik at sammenligne med lønuviklingen i andre trafikskelskaber og kommunerne. Den samlede lønuvikling i Midttrafik i 2020 var 4,0 %.

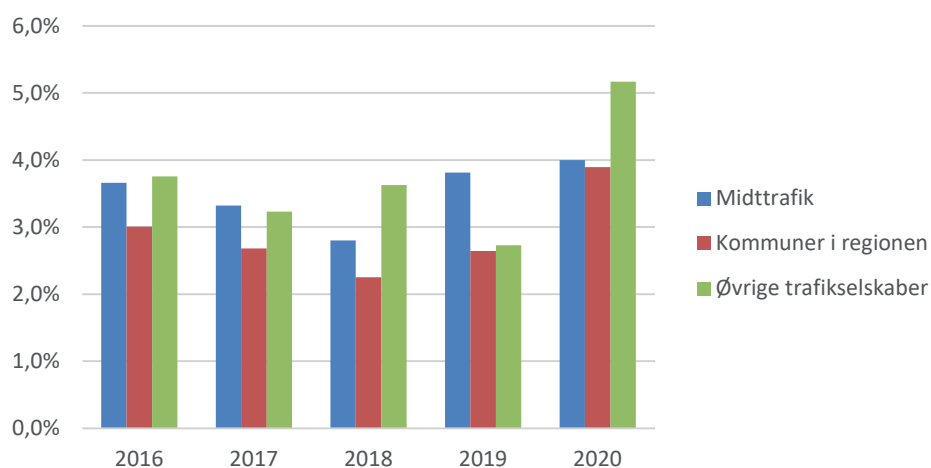
Overenskomstforhandlingen for 2018 dækker perioden 1. april 2018 – 31. marts 2021. Der er aftalt generelle lønstigninger på 6,1 % fordelt over de 3 overenskomstsår. Således udmøntes der i 2018 stigninger på 2,4 %, i 2019 1,0 % og i 2020 2,7 %.

I 2020 har vi stået i en helt ekstraordinær situation, hvor især medarbejdere i driftsfunktioner har haft ekstraordinære corona-relaterede opgaver. Disse medarbejdere, samt andre som har ydet en ekstraordinær indsats som følge af corona-situationen, er tilgodeset med engangsbeløb. Det kan ikke aflæses i lønuviklingen idet tallene er rensset for engangsbeløb. Der er brugt knap 400.000 kr. til engangsbeløb. Beløbet er inkl. pensionsindbetaling.

I forbindelse med overenskomstforhandlingerne i 2015 blev der for overenskomstperioden aftalt et privatlønsværn. Hvis den kommunale lønuvikling ligger over udviklingen på det private arbejdsmarked, udmønter privatlønsværnet 100 % af forskellen (negativ udmøntning). Ligger den kommunale lønuvikling under udviklingen på det private arbejdsmarked udmønter reguleringsordningen 80 % af forskellen (positiv udmøntning). Ved overenskomstforhandlingerne i 2018 bortfaldt privatlønsværnet. Det betyder, at reguleringsordningen udmøntes som aftalt i 2013.



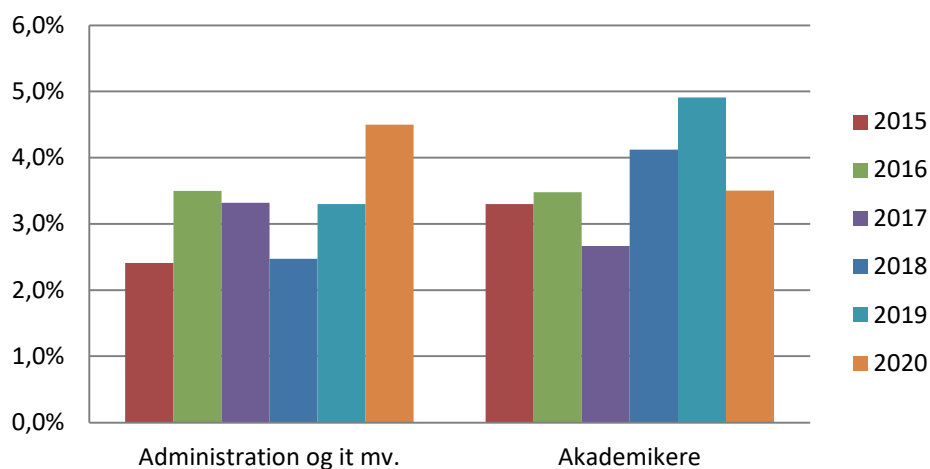
## LØNUDVIKLING



Ovennævnte diagram viser lønudviklingen i Midttrafik sammenlignet med de øvrige trafikselskaber og kommuner i Region Midtjylland for medarbejdere omfattet af henholdsvis overenskomsten for Administration og IT samt overenskomsten for akademikere.

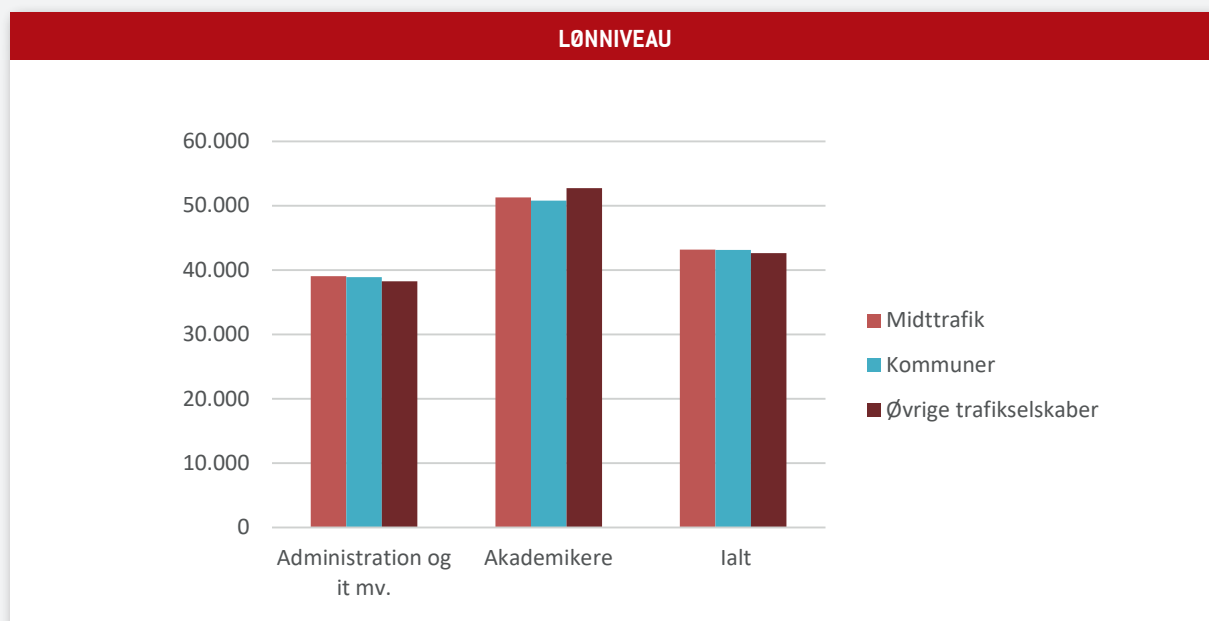
Den samlede lønudvikling i Midttrafik fra 2019 til 2020 er på 4,0 %, hvor den er 5,1 % i de øvrige trafikselskaber og 3,89 % i kommunerne i Region Midtjylland.

## LØNUDVIKLING FORDELT PÅ FAGGRUPPER

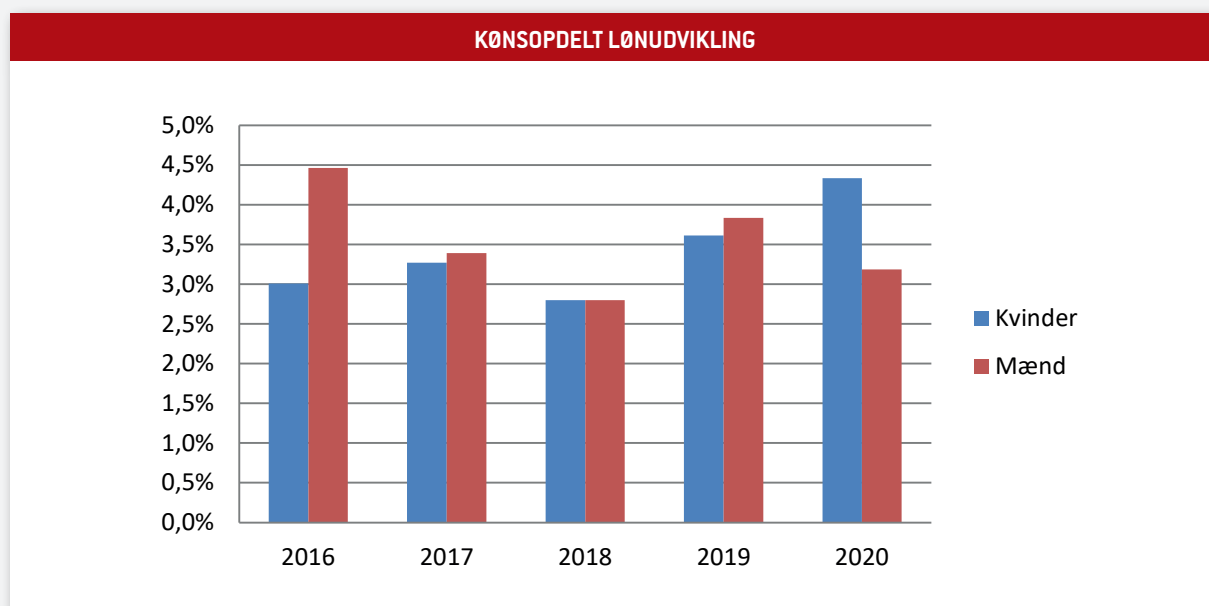


Ovennævnte diagram viser lønudviklingen på de faggrupper, som er repræsenteret i Midttrafik i 2020, og hvor der er mindst 3 ansatte.

Nedenfor vises en tabel over det gennemsnitlige lønniveau for medarbejdere, der er omfattet af overenskomsten for henholdsvis Administration og IT samt akademikere pr. 1. november 2020.



Tabellen nedenfor viser lønudviklingen for henholdsvis mænd og kvinder i Midttrafik.



## ARBEJDSMILJØ OG TRIVSEL

Medarbejdertrivsel og et godt arbejdsmiljø er nogle af forudsætningerne for, at Midttrafik kan nå sine målsætninger, og er derfor et løbende indsatsområde hos Midttrafik. Hos Midttrafik er arbejdsmiljøarbejdet integreret i MED-strukturen, og dette ses som en naturlig måde at styrke og forbedre arbejdsmiljøet på. Det er afgørende for et sikkert, sundt og udviklende arbejdsmiljø, at alle ledere og medarbejdere bidrager positivt til udviklingen af arbejdsmiljøet.

### ARBEJDSMILJØORGANISATION

Arbejdsmiljøgruppen varetager det daglige arbejdsmiljøarbejde hos Midttrafik. Arbejdsmiljøgruppen skal i samarbejde med det lokale MED-udvalg sikre, at de vedtagne fælles mål udmøntes og omsættes til lokale handlinger og indsatser på en systematisk måde.

Arbejdsmiljøgruppen består af arbejdsmiljørepræsentanten, HR-koordinatoren og en arbejdsmiljøkoordinator. Alle medlemmer af arbejdsmiljøgruppen har gennemført den lovpligtige uddannelse. I henhold til MED-aftalen skal der være en årlig arbejdsmiljødrøftelse. Drøftelsen af arbejdsmiljøåret 2020 sker på mødet i arbejdsmiljøgruppen den 10. marts.

De væsentligste indsatser i 2020 har været:

- Afvikling af Midttrafiks interne APV- og trivselsmåling (se afsnittet Afvikling af interne målinger)
- Tryghedstiltag på Kundecenteret i form af flere daglige besøg af vagter.
- Det fysiske arbejdsmiljø og hjemmearbejdspladser har haft et stort fokus løbende gennem året. (se afsnittet Arbejdsmiljøtiltag i forbindelse med covid-19)
- Årlig sikkerhedsrundring på to af Midttrafiks tre lokationer - administrationen på Søren Nymarks Vej 3 i Aarhus, Midttrafik Kundecenter på rutebilstationen i Aarhus. Midttrafiks afdeling i Videbæk fik ikke besøg i år på grund af den nedlukning, der har været af Midttrafik, hvor størstedelen af medarbejderne har arbejdet hjemme.
- Gennemgang af ventilation på Midttrafiks Kundecenter og på Søren Nymarks Vej.
- Tilbud om influenzavaccine.
- Besøg fra Arbejdstilsynet på Søren Nymarksvej og Midttrafiks Kundecenter. Tilsynet gav ikke anledning til anmærkninger og Midttrafik har modtaget en grøn smiley.
- Akustikforbedringer på Midttrafiks Kundecenter.



## ARBEJDSKADER

Der er ikke registreret hverken arbejdsulykker eller nærved-ulykker hos Midttrafik i 2020.

Der blev i 2019 indberettet fire nærved-ulykker, der skyldtes et par episoder med vrede eller truende kunder/borgere på kundecenteret.

## FOKUS PÅ SUNDHED, SOCIAL TRIVSEL OG SAMARBEJDE

Midttrafik har i flere år haft en sundhedspolitik, der rummer en række sundhedsfremmende tiltag. Tiltag som frugt-, massageordning og sund mad i kantinen har i størstedelen af 2020 været lukket ned som følge af covid-19 restriktioner.

Sundhedsfremme og social trivsel har i 2020 haft et andet fokus i form af hjemmearbejdspladser og forebyggelse af smittespredning.

Ved nedlukningen i marts blev størstedelen af Midttrafiks medarbejdere sendt hjem for at arbejde hjemme.

De medarbejdere, der fortsat mødte op på arbejdspladsen, arbejdede i funktioner der enten har direkte kundekontakt eller kritiske funktioner som IT.

## Arbejds miljøtiltag i forbindelse med covid-19

Midttrafik har siden februar 2020 haft et coronaberedskab, der har koordineret både den eksterne såvel som interne kommunikation om retningslinjer og tiltag.

De interne tiltag har blandt andet omfattet:

- Nedlukning af kantineordning og reduktion af antal siddepladser for at sikre afstand.
- Ekstra rengøring og håndsprit ved fælles fysiske kontaktflader.
- Ensretning på smalle gange og fællesarealer.
- Løbende informationer om retningslinjer fra Sundhedsstyrelsen.
- Begrænset åbningstid på Midttrafiks Kundecenter
- Låst fordør på Søren Nymarks Vej 3 for at begrænse besøg fra eksterne.
- Lukning af mødelokaler – alle møder er foregået virtuelt eller udendørs.
- Forskudte mødetider og holdinddeling af medarbejderne, der skiftevis arbejdede på kontoret og hjemme en uge ad gangen.

På hjemmearbejdspladsen har det i høj grad været den enkeltes medansvar at skabe et godt arbejdsmiljø. Der har dog løbende i coronaberedskabet og arbejdsmiljøgruppen været overvejelser om hjemmearbejdets påvirkning af både ergonomi og de sociale relationer til kollegerne.

Medarbejderne er opfordret til pauser og bevægelse i arbejdsdagen for at forebygge gener ved langvarigt stillesiddende arbejde. Flere afdelinger har i sommerhalvåret skiftet virtuelle møder ud med forskellige former for walk-and-talks.

Alle sociale arrangementer i Midttrafik har været aflyst. I efteråret startede direktionen fællesmøderne op igen som virtuelle møder, og i december var der arrangeret virtuel julebanko.

## Afvikling af interne målinger

Midttrafik har gennemført medarbejdertilfredshedsundersøgelser siden 2014. Svarprocenten har gennem årene ligget mellem 72% og 93%.

Undersøgelsen er bygget op omkring 12 temaer. Svarmulighederne er en 7-punktsskal, hvor 1 er Meget uenig og 7 Meget enig.

- Omdømme
- Arbejdsopgaver
- Effektivitet
- Social Kapital - Samarbejde
- Social Kapital - Tillid og retfærdighed
- Nærmeste leder
- Direktionen
- Faglig og personlig udvikling
- Forandring og omstilling
- Work/Life Balance
- Strategi
- Psykisk arbejdsmiljø



I 2018 besluttede Midttrafiks direktion at tilpasse, hvor ofte interne målinger skulle gennemføres. Der er enighed blandt såvel ledelse som medarbejderne om, at interne målinger af tilfredshed, ledelsesindsats, trivsel samt fysisk og psykisk arbejdsmiljø er højt prioriteret.

Samtidig var der i 2018 enighed om, at hyppigheden af målingerne og antallet af spørgsmål med fordel kunne justeres for at undgå for mange målinger oveni hinanden og overlappende spørgerammer. Det blev derfor besluttet, at der fremover gennemføres én måling om året i foråret. Hvert andet år er det en kombination af trivselsmåling, APV og medarbejdertilfredshedsundersøgelse, og hvert andet år er det medarbejdertilfredshedsundersøgelse alene.

I forbindelse med planlægningen af målingen i 2020 blev det vedtaget, at medarbejdertilfredshedsundersøgelsen 2021 erstattes af en mini-måling, som opfølgning på udvalgte spørgsmål fra trivselsmåling og APV.

#### **Opfølgning på trivselsmåling**

I 2020 blev den store måling, der rummer en kombination af trivselsmåling, APV og medarbejdertilfredshedsundersøgelse, gennemført i starten af februar. Der var en svarprocent på 93 %. Resultaterne nåede ud til afdelingerne i slutningen af februar måned, hvor der også var planlagt en opfølgning i løbet af marts og april.

Resultatet af målingen var, at trivslen overordnet set var steget siden sidste måling i 2018. Der sås stigninger eller samme resultat på næsten alle temaer i den overordnede Midttrafik rapport. Samlet set var der høj tilfredshed med at være ansat hos Midttrafik.

Den samlede score på spørgsmålene omkring motivation og tilfredshed var 5,7 på 7-points skalaen, ligesom den samlede score på engagement og loyalitet var høj 6,0 på en 7-points skala. Samme resultat sås ved målingen i 2018.

Højeste score i målingen var på spørgsmålet: "Jeg yder gerne en ekstra indsats for at hjælpe min arbejdsplads med at skabe de ønskede resultater", der havde en score på 6,3.

I top 5 over spørgsmål med højeste score inden for de 12 temaer vedrørte 4 af spørgsmålene nærmeste leder. Alle disse fire spørgsmål har en score på 6,1 eller 6,2.

Resultatet af den fysiske APV var ligeledes overvejende positivt. Der oplevedes udfordringer med indeklima i form af problemer med temperatur (38 %), ventilation (35 %) og varme/kulde og træk (46 %).

Der var dog stor variation i besvarelsene på tværs af afdelinger og teams.

Den planlagte opfølgning blev i første omgang udskudt, da alle offentligt ansatte blev bedt om at arbejde hjemme efter pressemødet med statsministeren den 11. marts. Efterhånden som sommeren og efteråret nærmede sig blev data fra målingen mindre relevante, da der var andre faktorer, der spillede ind i forhold til arbejdsmiljøet. I efteråret tog direktionen derfor beslutningen om at indføre pulsmålinger i 2021 i stedet for den planlagte mini-måling, der skulle følge op på trivselsmålingen i 2020.



## SYGEFRAVÆR

Det er vigtigt, at Midttrafik er en sund og tryk arbejdsplads, hvor der er engagement, trivsel og arbejdsglæde, og hvor risikoen for, at medarbejdere og ledere bliver syge, mindskes mest muligt.

Midttrafik udarbejder på månedsbasis en fraværsoversigt, som der følges tæt op på i de enkelte afdelinger.

### OPGØRELSESMETODE

Sygefraværet er således med virkning fra 2015 opgjort på følgende måde:

- Sygefraværet opgøres i arbejdsdage
- Der korrigeres for langtidssygdom over 30 dages fravær (kalenderdage)
- Sygefraværet omregnes til dagsværk ift. en fuldtidsstilling

Opgørelsen af sygefraværet i Midttrafik blev ændret ændret for at sikre, at der kan benchmarkes med andre trafiksselskaber, og andre offentlige arbejdspladser.

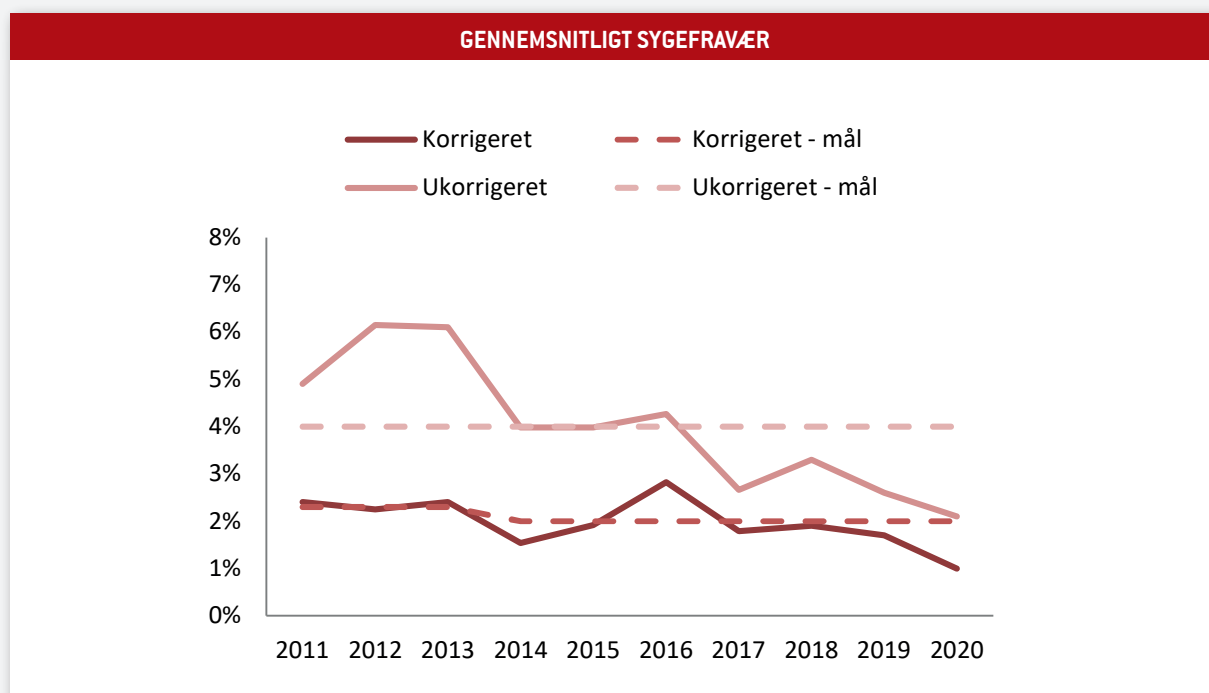
Fraværstatistikken for 2020 viser, at det korrigerede fravær (korttidsfraværet) for 2020 ligger på 1,2 %, hvilket er 0,5 procentpoint under niveauet i 2019, hvor det lå på 1,7 %.

Tallet fra 2016, 2017 og 2018 er direkte sammenligneligt med tallene i perioden 2007-2011, idet der i denne periode ligeledes blev korrigeret for langtidssygefravær efter 30 dage.

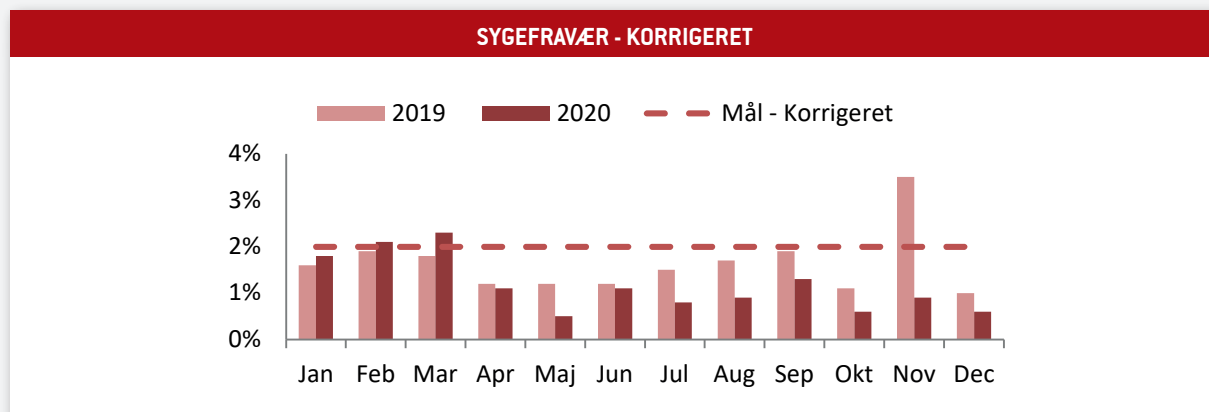
Midttrafik har sat målet for det korrigerede sygefravær til 2 %, gældende fra 2014. Før 2014 var målet på 2,30 %. I opgørelsen af det korte sygefravær, er der korrigeret for langtidssygdom over 30 dage og fravær som følge af arbejdsskader.

Målet for det ukorrigerede fravær (langtidsfraværet) er 4 %. I 2020 er langtidsygefraværet i Midttrafik opgjort til 2,1 %, hvor det i 2019 blev opgjort til 2,6 %.

I nedenstående tabel ses udviklingen i såvel det ukorrigerede som det korrigerede sygefravær i 2007-2020:



I nedenstående tabel ses det ukorrigerede sygefravær fordelt over året i henholdsvis 2019 og 2020.



Hjemsendelsen af medarbejderne som følge af covid-19 pandemien har utvivlsomt haft betydning for faldet i sygefravær fra 2019 til 2020, men det kan ikke fastslås, at det er den væsentligste årsag. Det skyldes, at Midttrafik ikke har lavet undersøgelser, som nærmere kan belyse forholdet.

### BENCHMARK

Da de fleste af Midttrafiks medarbejdere normalt har arbejdsplads i Aarhus, er det relevant at se på en benchmark af sygefraværet hos Midttrafik i forhold til en arbejdsplads som Aarhus Kommune.

Opgjort i dagsværk var sygefraværet i Midttrafik 5,0 dage i gennemsnit pr. fuldtidsstilling. I Aarhus Kommune havde de to faggrupper administration & IT og akademikere samlet et sygefravær på 6,9 dage gennemsnitligt pr. fuldtidsstilling. Der ses dog store udsving på tværs af magistratsafdelingerne, hvor laveste antal fraværsdage er på 5,46 dage og højeste er på 8,23 dage i gennemsnit pr. fuldtidsstilling.

### VIDSTE DU AT

Sygefraværet i Midttrafik på 2,1 % svarer til 5 sygedage (arbejdsdage) pr. medarbejder i 2020. Året før var sygefraværet 2,6%, hvilket svarer til 6,5 sygedage (arbejdsdage) pr. medarbejder i 2019

### INITIATIVER TIL FOREBYGGELSE AF SYGEFRAVÆR

I Midttrafik foregår og udvikles løbende initiativer til at understøtte målopfølgningen omkring sygefraværet.

- Midttrafiks sygefraværspolitik justeres løbende
- På ugebasis gennemgås alle medarbejders sygefravær med henblik på eventuelle omsorgssamtaler jf. sygefraværspolitikens retningslinjer.
- I forbindelse med lederudvikling er ledergruppen blevet klædt på til at håndtere sygefraværet - bl.a. via et modul i 2014 omkring "Den svære samtale" og de forskellige muligheder, der findes for fastholdelse og hurtig tilbagevenden til arbejdet, samt de juridiske rammer for afsked på grund af sygdom. Endvidere yder HR-funktionen løbende sparring til den enkelte leder i forbindelse med håndtering af konkrete sager og samtaler med medarbejdere.
- Alle medarbejdere får udleveret en pjece om "Sygefravær - et fælles ansvar", der beskriver, hvordan vi håndterer sygefravær hos Midttrafik
- Midttrafik har en aftale med Falck Healthcare om gratis psykologbistand.

Et af succeskriterierne er at fastholde lavt sygefravær hos Midttrafik ved at bidrage til høj grad af trivsel og arbejdsglæde på arbejdspladsen.

## KOMPETENCEUDVIKLING

Uden de mange dygtige og motiverede medarbejdere og ledere kunne vi ikke løse vores mange opgaver til gavn for vores kunder. Derfor er det vigtigt, at vi løbende udvikler både medarbejdernes og ledernes kvalifikationer.

Kompetenceudvikling er et område, Midttrafik har fokus på, da det er afgørende for, at Midttrafik kan nå de opstillede mål i strategiplanen. Der er fokus på strategisk kompetenceudvikling af medarbejderne således, at de i højere grad er i besiddelse af de relevante kompetencer i forhold til at kunne understøtte målopfyldelsen i egen afdeling og for organisationen som helhed. 2020 har dog også på denne bane været et markant anderledes år, da næsten al kompetenceudvikling i form af kurser og konferencer har været aflyst. Mange aftaler om individuel kompetenceudvikling indgås normalvis på forårets MUS. I flere afdelinger blev afholdelsen af MUS imidlertid udsat i håbet om at kunne vende tilbage til mere almindelige rammer, hvor samtalerne kunne foregå på arbejdspladsen og ikke på en skærm. Andre har nået afholde MUS i 2020 men har haft svært ved at følge op på aftaler om kurser osv.

### TVÆRORGANISATORISKE KURSER

I de seneste år har der været afholdt et tværorganisatorisk kursusforløb i personlig planlægning (PAS). Kurset har dog ikke været afholdt i 2020 på grund af covid-19 pandemien.

I forlængelse af afholdelsen af MUS kortlægges de fælles behov for kompetenceudvikling internt for derved at sikre, at en stor del af Midttrafiks medarbejdere har fået ny viden og nye værktøjer.

## EN DIGITAL ARBEJDSPLADS

Strategiplanen 2017-2020 har haft et fokus på digital omstilling både i forhold til kunderne, men også den interne digitalisering af arbejdsgange i afdelingerne. Midttrafiks personale har i 2020 taget et stort skridt ind i den digitale arbejdsplads som følge af hjemmearbejdspladser og behovet for afstand. Det har været til stor hjælp, at Midttrafik i løbet af 2018 gik fra stationære computere til bærbare computere til de fleste medarbejdere. Det gjorde omstillingen, da alle blev hjemsendt, meget lettere.

Herudover er der i 2020 implementeret et nyt telefonsystem med Softphone, og der er indkøbt mobiltelefoner til alle medarbejdere i Midttrafik. På kundecenteret og i Flextrafik er de stationære computere også blevet skiftet ud med bærbare computere i løbet af 2020. Konkret betyder det, at medarbejdere i Flextrafik eller kundecenteret nu kan arbejde hjemmefra, hvis det bliver nødvendigt. Microsoft Teams er blevet en integreret del af arbejdsdagen, og vi har alle lært, at vi igen skal til at række hånden op, samt vigtigheden af fælles mødeetikette.



Midttrafik  
Søren Nymarks Vej 3  
8270 Højbjerg  
midttrafik.dk



## 2021 - Midttrafik - Pulsmåling - Midttrafik total

---



# Introduktion og svarstatus

---

2021 - Midttrafik - Pulsmåling - Midttrafik total



## Introduktion til rapporten

Rapporten er opdelt i sider, som du bladere mellem med pilene i siderne. Du kan også se siderne og vælge mellem dem i toppen af hver side, ved at klikke på den nedadgående pil.

Ved at klikke på knappen "Grafer" kan du ændre rapporten til at blive vist i Fuldskærm, dvs. en grafik pr. side eller som tabeller.

Ved at klikke på de 3 streger i øverste venstre hjørne kan du downloade i PDF, PPT og Excel tabeller.

De fleste spørgsmål er besvaret på en smiley skala fra 1 til 5, hvor 1 er det dårligste svar og 5 det bedste. I rapporten bliver dette resultat derfor vist som et gennemsnit mellem 1 og 5, samt svarfordelingen.

Rapporten er anonymiseret således, at der skal 5 gennemførte svar til, før et resultat bliver vist. Nogle spørgsmål har ikke alle fået, om de har arbejdet hjemme for eksempel, så undvejs i rapporten kan enkelte spørgsmål blive skjult på grund af anonymitetsgrænsen, mens andre bliver vist.

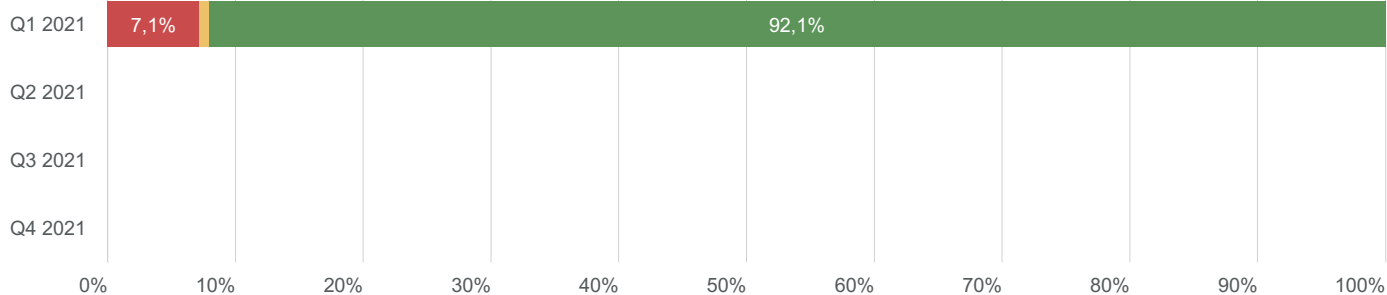
Da dette er en pulsmåling som gentages 4 gange om året, er der i rapporteringen gjort plads til at se resultater for alle årets 4 kvartaler. I takt med at pulsmålingerne gennemføres, kan I dermed følge udviklingen over tid.



# midttrafik

## Svarstatus

Procent



Observationer

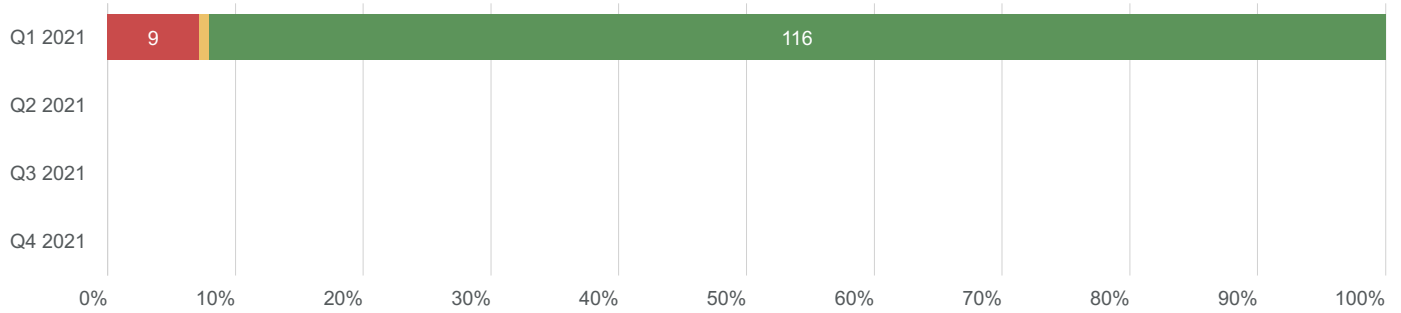
**Total** 126

- Ikke svaret
- Afvist
- Ufuldstændig
- Gennemført

👁 Anonymitetsniveauet er ikke nået. Niveauet er indstillet til 4 respondenter.

## Svarstatus

Antal



Observationer

**Total** 126

- Ikke svaret
- Afvist
- Ufuldstændig
- Gennemført

👁 Anonymitetsniveauet er ikke nået. Niveauet er indstillet til 4 respondenter.

# Arbejdstid hjemme

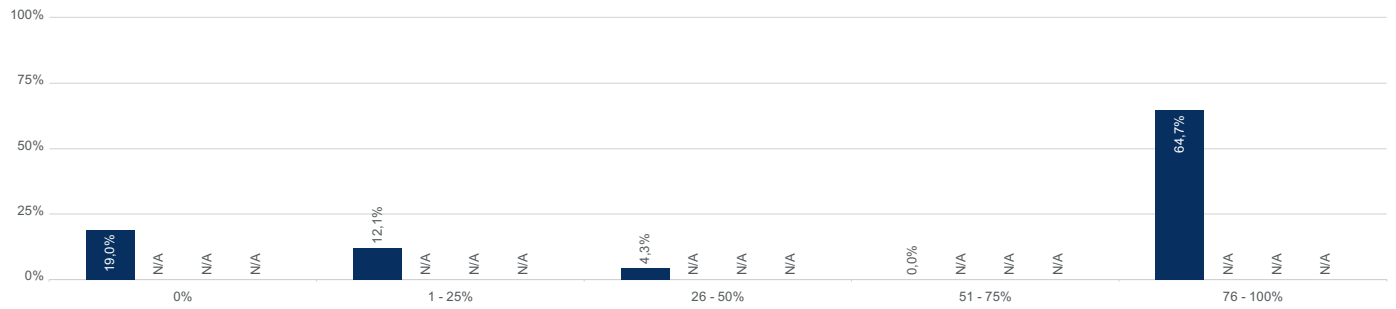
---

2021 - Midttrafik - Pulsmåling - Midttrafik total



## Hvor stor en del af tiden arbejdede du hjemme i løbet af de seneste 30 dage?

(Se bort fra eventuel ferie)



### Observationer

|           |     |
|-----------|-----|
| ● Q1 2021 | 116 |
| ● Q2 2021 | 0   |
| ● Q3 2021 | 0   |
| ● Q4 2021 | 0   |

👁 Anonymitetsniveauet er ikke nået. Niveauet er indstillet til 4 respondenter.

# Arbejdsglæde og Motivation

---

2021 - Midttrafik - Pulsmåling - Midttrafik total



## Arbejdsglæde og Motivation

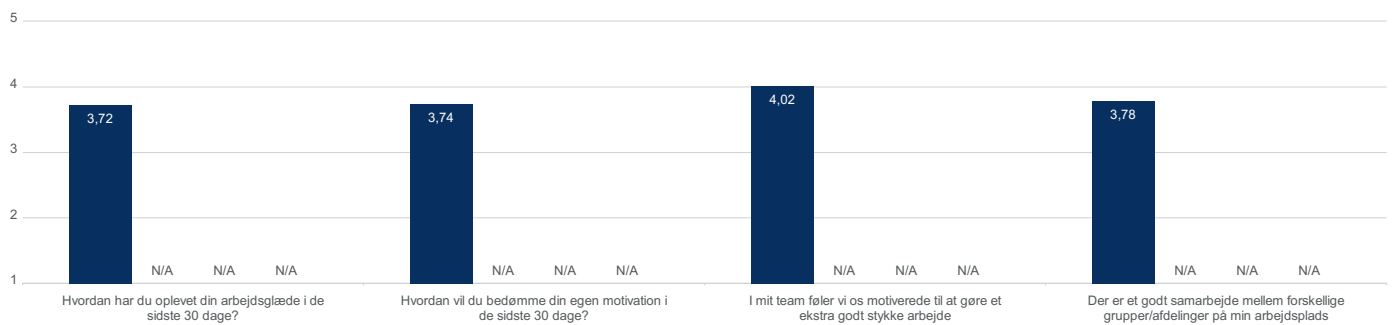


### Observationer

- Q1 2021
- Q2 2021
- Q3 2021
- Q4 2021

👁 Anonymitetsniveauet er ikke nået. Niveauet er indstillet til 4 respondenter.

## Arbejdsglæde og Motivation



### Observationer

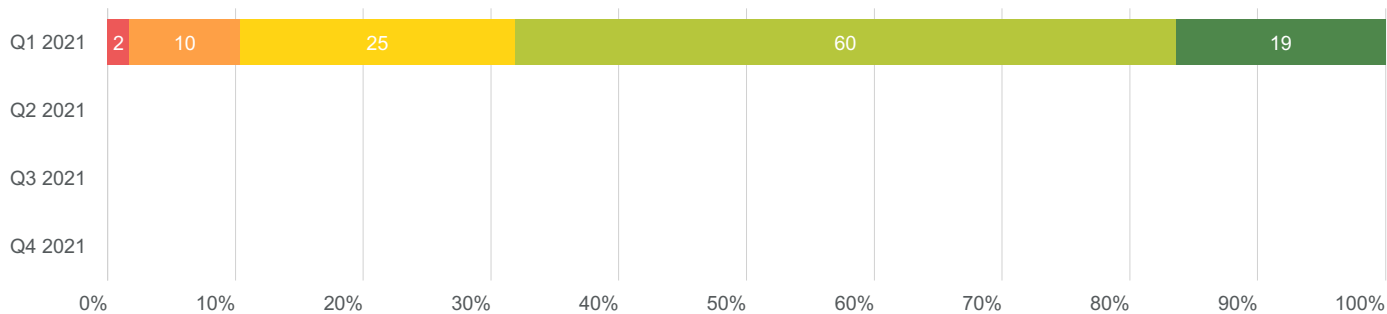
- Q1 2021
- Q2 2021
- Q3 2021
- Q4 2021

116  
0  
0  
0

👁 Anonymitetsniveauet er ikke nået. Niveauet er indstillet til 4 respondenter.

## Arbejdsglæde og Motivation - Hvordan har du oplevet din arbejdsglæde i de sidste 30 dage?

Svarfordeling



Observationer

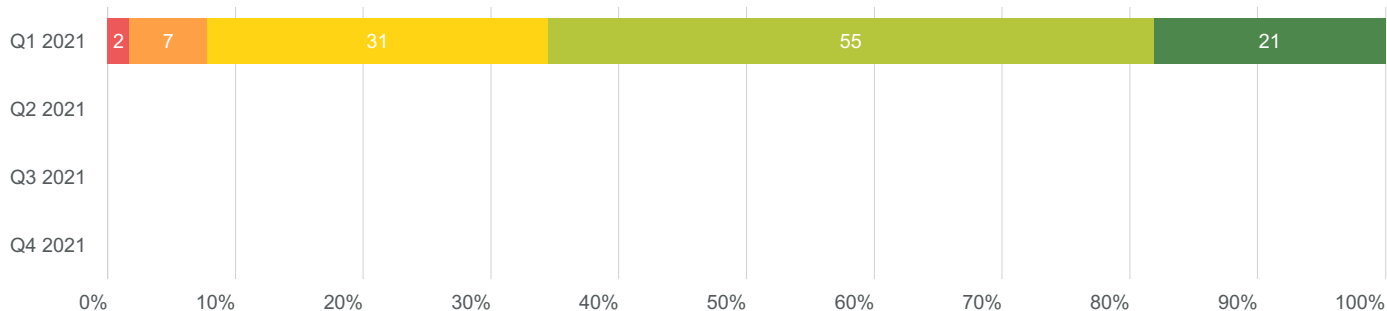
**Total** 116

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- Ved ikke

👁 Anonymitetsniveauet er ikke nået. Niveauet er indstillet til 4 respondenter.

## Arbejdsglæde og Motivation - Hvordan vil du bedømme din egen motivation i de sidste 30 dage?

Svarfordeling



Observationer

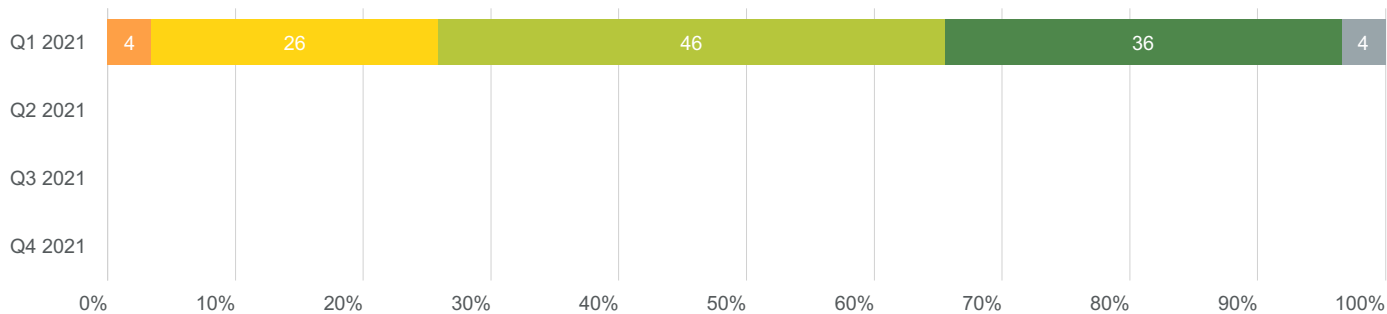
**Total** 116

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- Ved ikke

👁 Anonymitetsniveauet er ikke nået. Niveauet er indstillet til 4 respondenter.

## Arbejdsglæde og Motivation - I mit team føler vi os motiverede til at gøre et ekstra godt stykke arbejde

Svarfordeling



Observationer

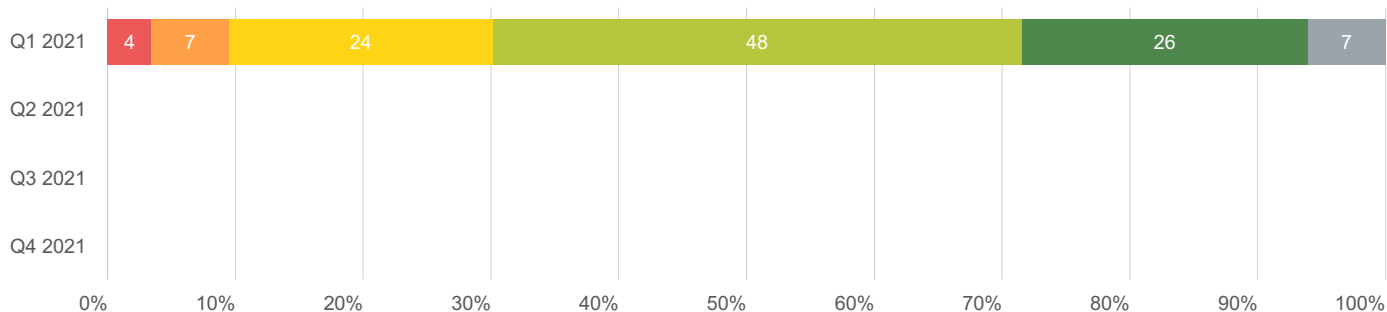
**Total** 116

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- Ved ikke

🔒 Anonymitetsniveauet er ikke nået. Niveauet er indstillet til 4 respondenter.

## Arbejdsglæde og Motivation - Der er et godt samarbejde mellem forskellige grupper/afdelinger på min arbejdsplads

Svarfordeling



Observationer

**Total** 116

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- Ved ikke

🔒 Anonymitetsniveauet er ikke nået. Niveauet er indstillet til 4 respondenter.

# Effektivitet og Rammevilkår for arbejdet

---

2021 - Midttrafik - Pulsmåling - Midttrafik total



## Effektivitet og Rammevilkår for arbejdet

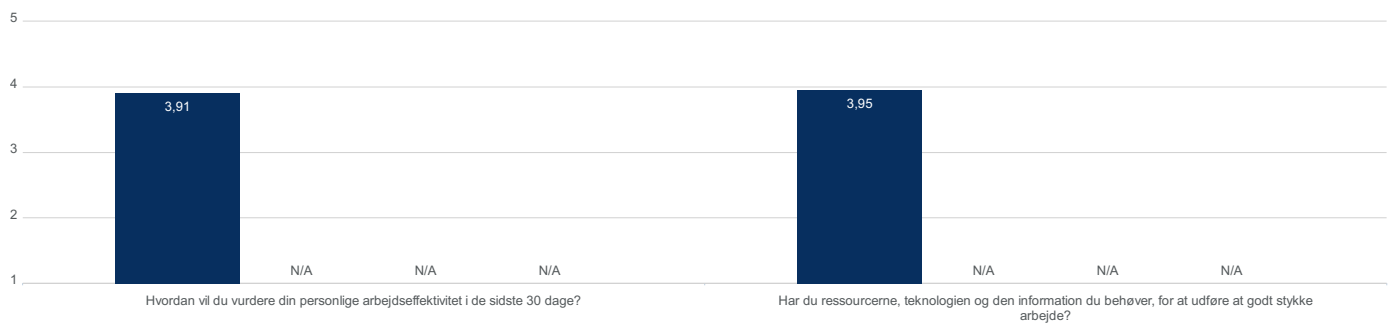


### Observationer

- Q1 2021
- Q2 2021
- Q3 2021
- Q4 2021

👁 Anonymitetsniveauet er ikke nået. Niveaueet er indstillet til 4 respondenter.

## Effektivitet og Rammevilkår for arbejdet



### Observationer

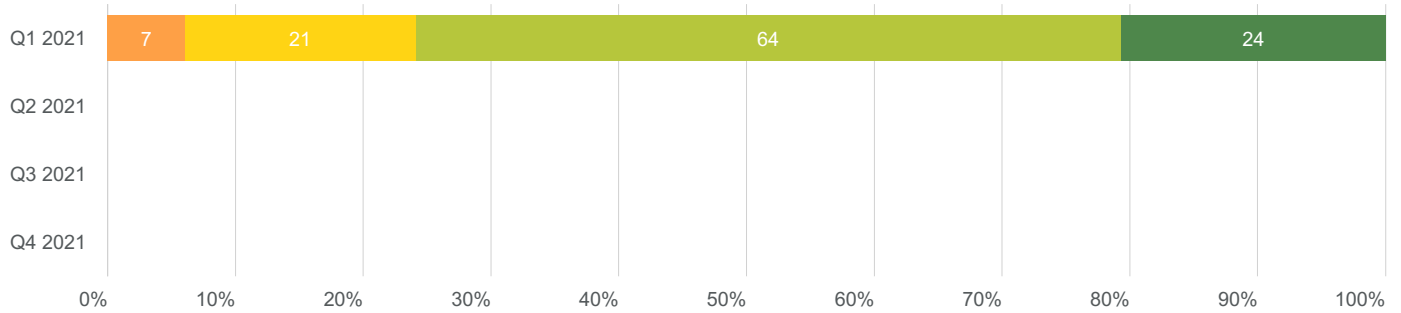
- Q1 2021
- Q2 2021
- Q3 2021
- Q4 2021

116  
0  
0  
0

👁 Anonymitetsniveauet er ikke nået. Niveaueet er indstillet til 4 respondenter.

## Effektivitet og Rammevilkår for arbejdet - Hvordan vil du vurdere din personlige arbejdseffektivitet i de sidste 30 dage?

Svarfordeling



Observationer

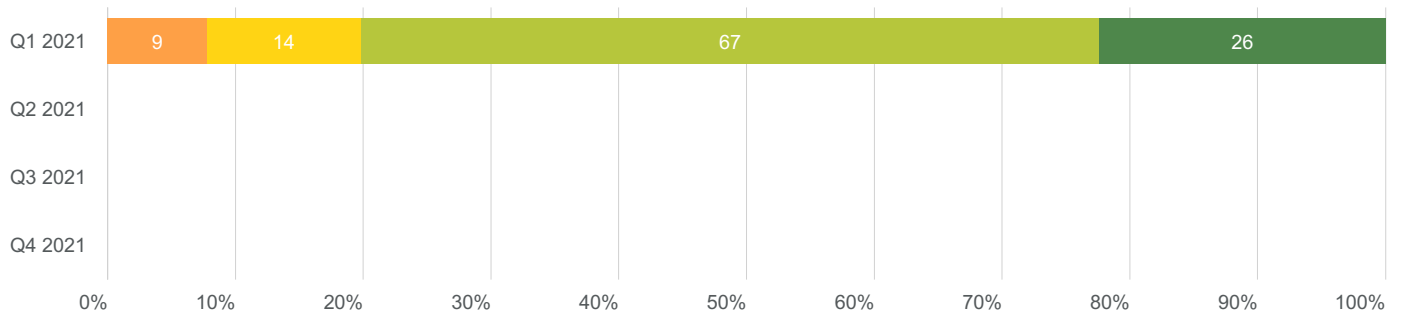
**Total** 116

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- Ved ikke

🔒 Anonymitetsniveauet er ikke nået. Niveauet er indstillet til 4 respondenter.

## Effektivitet og Rammevilkår for arbejdet - Har du ressourcerne, teknologien og den information du behøver, for at udføre at godt stykke arbejde?

Svarfordeling



Observationer

**Total** 116

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- Ved ikke

🔒 Anonymitetsniveauet er ikke nået. Niveauet er indstillet til 4 respondenter.

# Uddybning af Effektivitet og Rammevilkår

---

2021 - Midttrafik - Pulsmåling - Midttrafik total



## Åbne kommentarer | Rapportering

Vær opmærksom på, at antallet, der står i hver talebobbel nedenfor, er antallet af respondenter som fik dette spørgsmål.

Hvis du klikker ind på grafen, så kan du se de åbne kommentarer.

Det har også være muligt at vælge muligheden 'Ingen kommentarer'. Antallet af personer, der har valgt denne mulighed, står angivet, når du trykker ind på grafen.

### Q1 2021: Hvad var din primære årsag til, at du ikke havde mulighed for at arbejde effektivt?



Observationer

Total

28

### Q1 2021: Hvilke ressourcer, teknologier eller informationer mangler du?



Observationer

Total

23

# De største udfordringer ved hjemmearbejde

---

2021 - Midttrafik - Pulsmåling - Midttrafik total



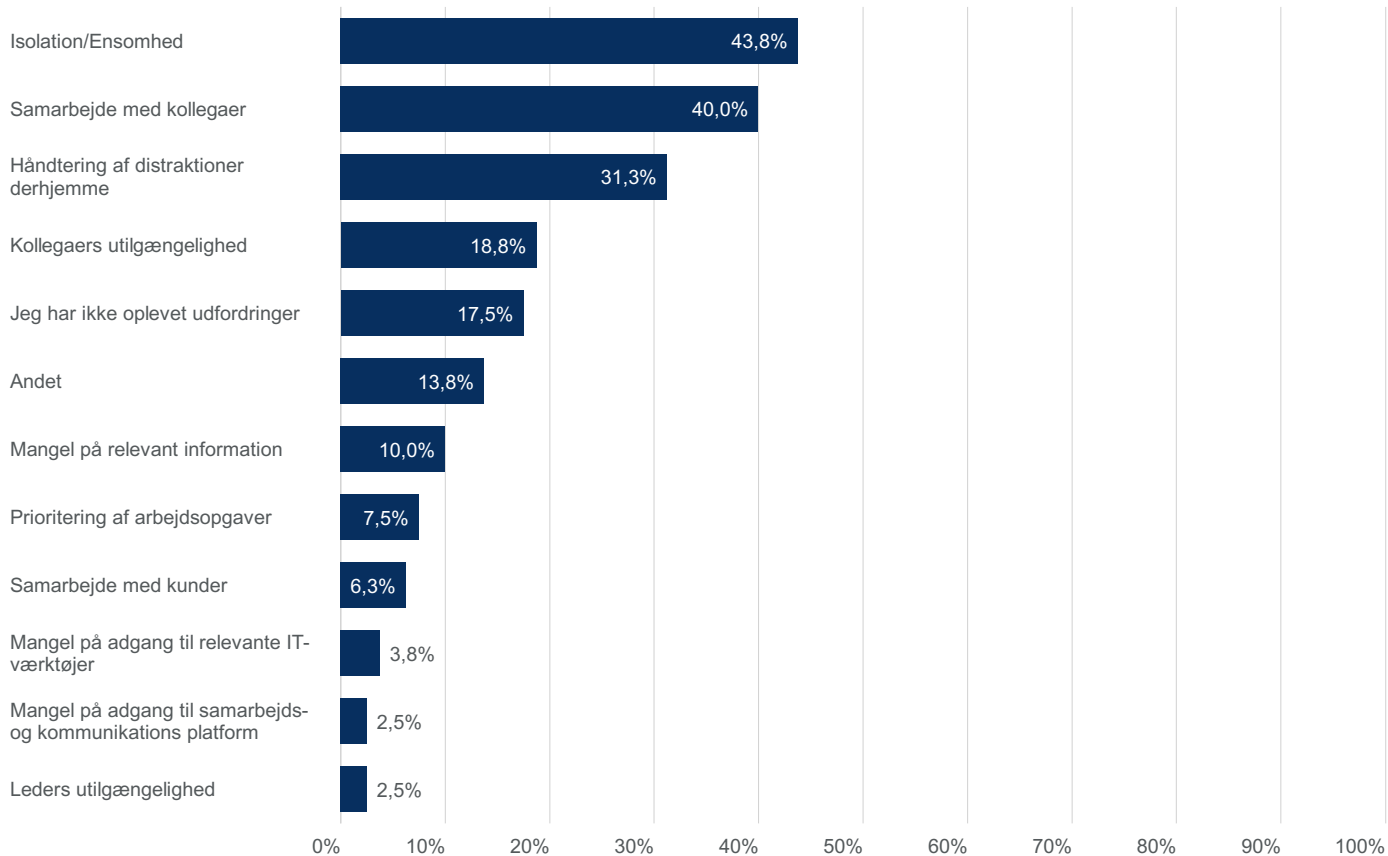
## Åbne kommentarer | Rapportering

I bunden af hver graf, kan du trykke på "Åbne kommentarer".

De åbne kommentarer som læses her, er dem som har svaret "Andet" på spørgsmålet og uddybet det.

### Hvad oplever du lige nu som de største udfordringer ved hjemmearbejde? (Vælg op til 3 svar)

Q1 2021



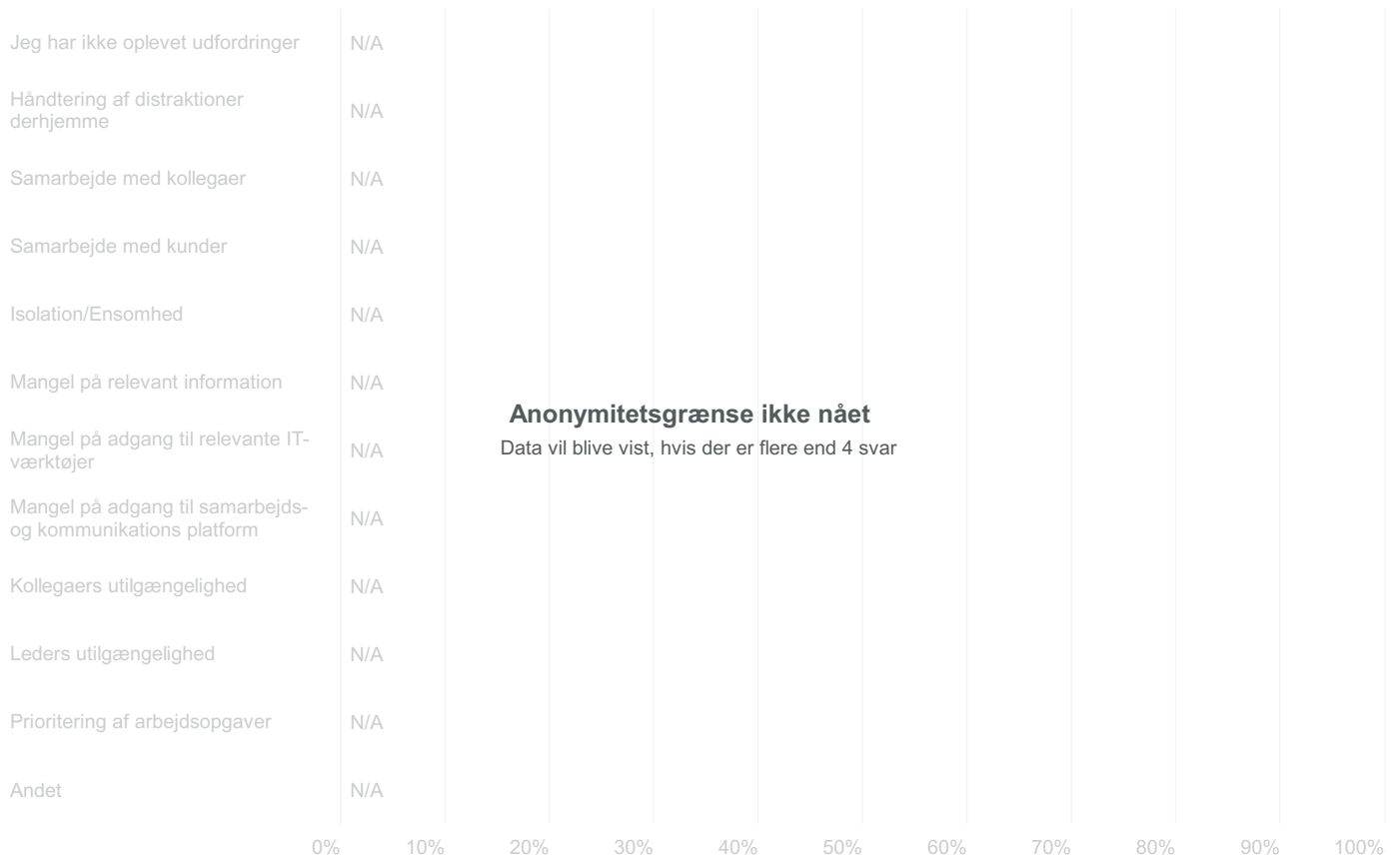
Observationer

Q1 2021

80

## Hvad oplever du lige nu som de største udfordringer ved hjemmearbejde? (Vælg op til 3 svar)

Q2 2021



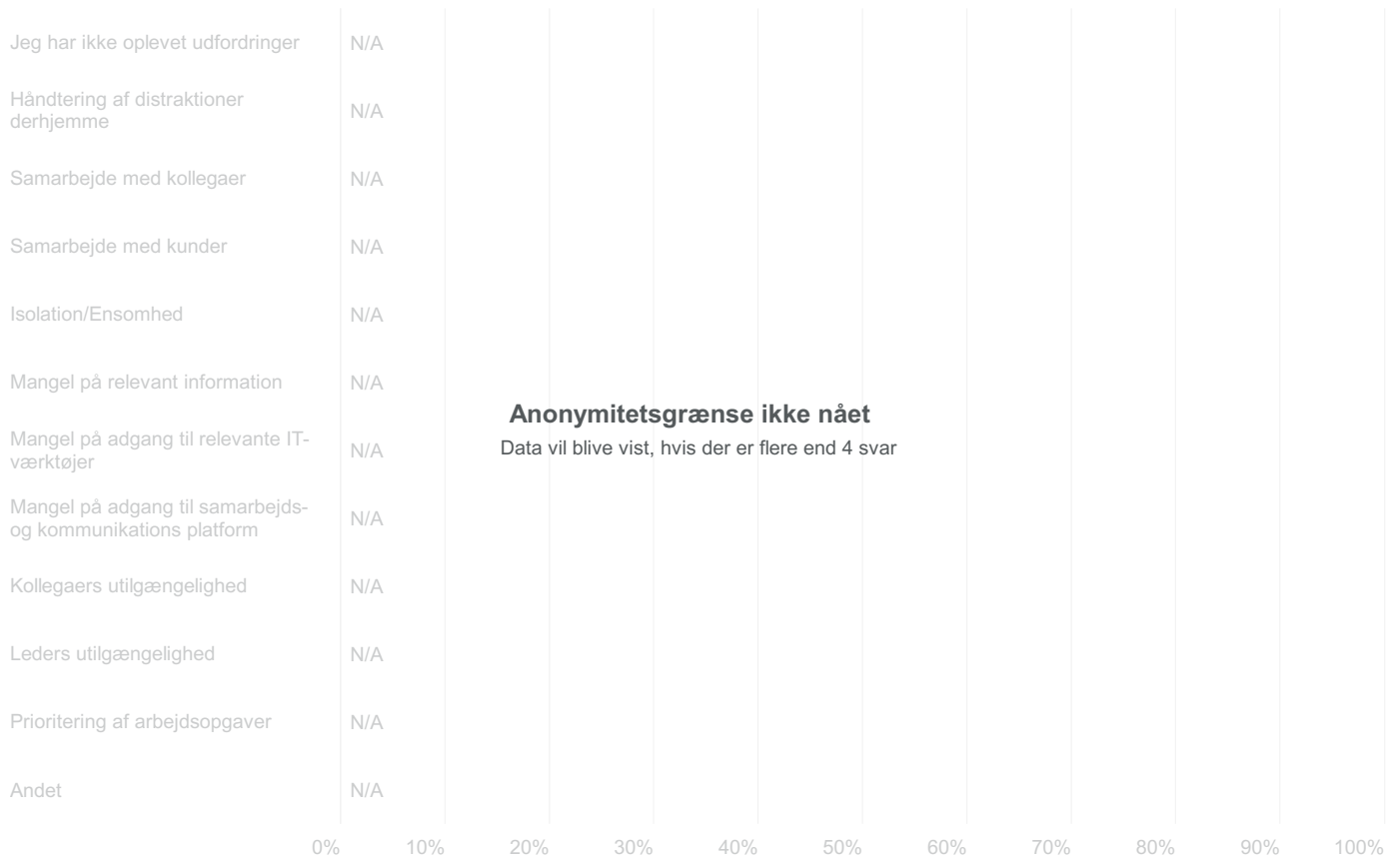
Observationer

Q2 2021

0

## Hvad oplever du lige nu som de største udfordringer ved hjemmearbejde? (Vælg op til 3 svar)

Q3 2021



**Anonymitetsgrænse ikke nået**  
Data vil blive vist, hvis der er flere end 4 svar

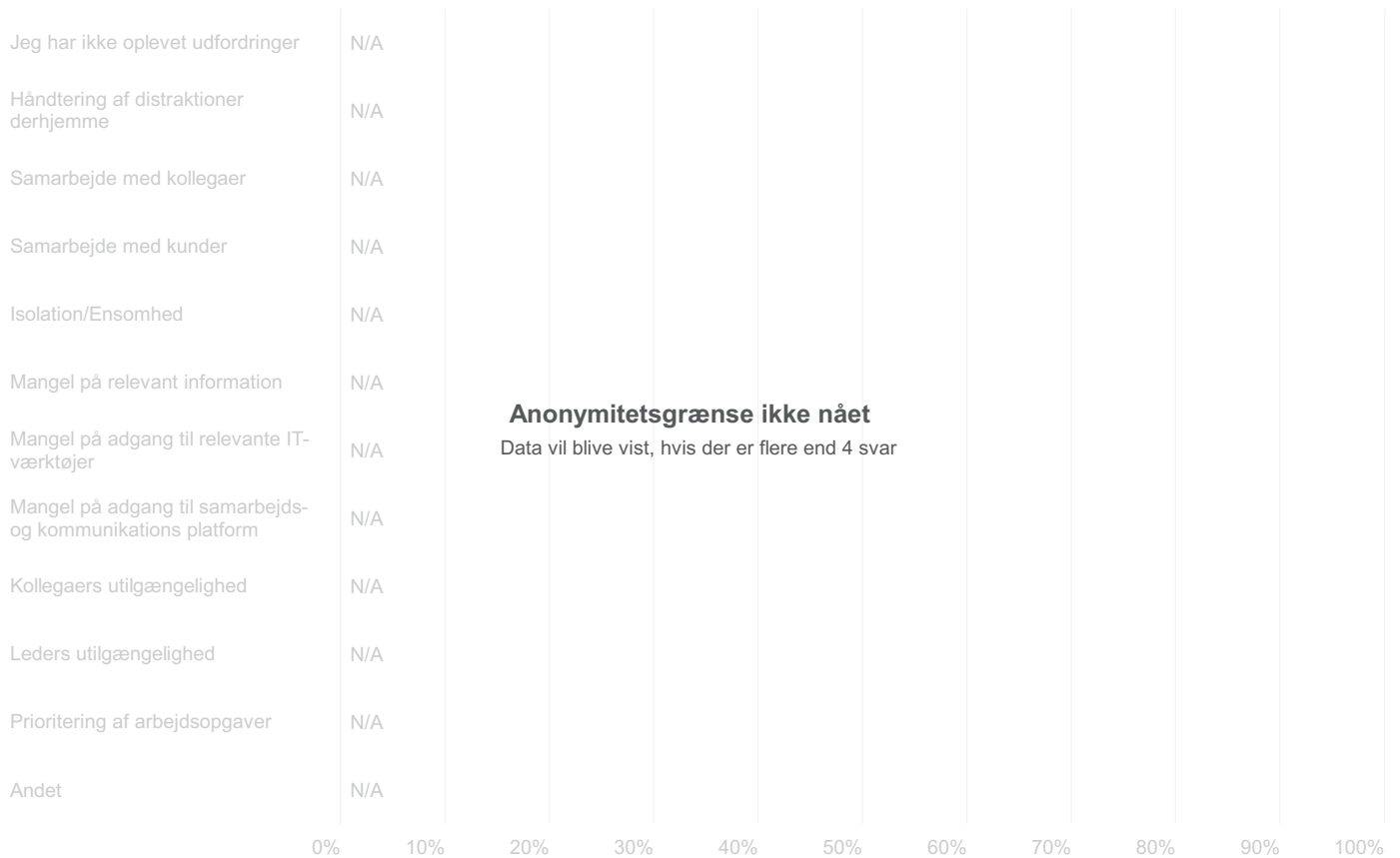
Observationer

Q3 2021

0

## Hvad oplever du lige nu som de største udfordringer ved hjemmearbejde? (Vælg op til 3 svar)

Q4 2021



Observationer

Q4 2021

0

# Fysisk arbejdsmiljø og indretning af arbejdsplads

---

2021 - Midttrafik - Pulsmåling - Midttrafik total



## Fysisk arbejdsmiljø og indretning af arbejdsplads



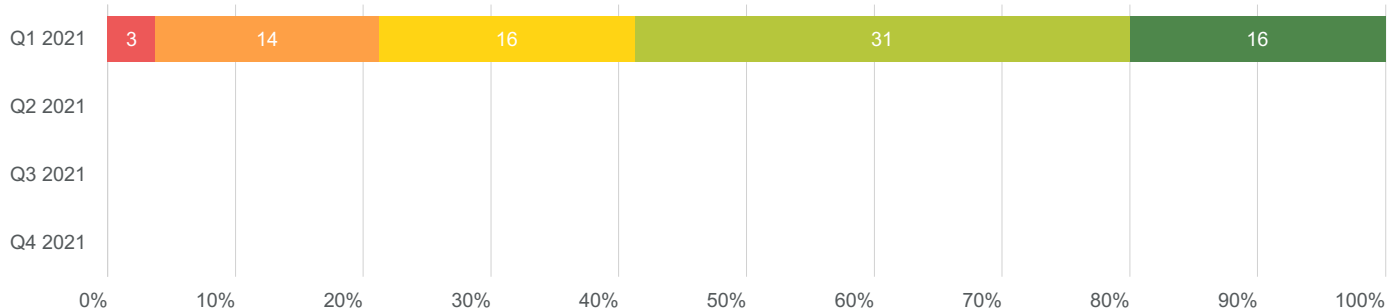
### Observationer

- Q1 2021
- Q2 2021
- Q3 2021
- Q4 2021

🔒 Anonymitetsniveauet er ikke nået. Niveauet er indstillet til 4 respondenter.

## Er du opmærksom på dit fysiske arbejdsmiljø og indretningen af din arbejdsplads, herunder ergonomi, bevægelse og pauser i løbet af arbejdsdagen?

### Svarfordeling



### Observationer

**Total** 80

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- Ved ikke

🔒 Anonymitetsniveauet er ikke nået. Niveauet er indstillet til 4 respondenter.

# Uddybning af fysiske arbejdsmiljø og ønsker til ændringer ved hjemmearbejde

---

2021 - Midttrafik - Pulsmåling - Midttrafik total



## Åbne kommentarer | Rapportering

Vær opmærksom på, at antallet, der står i hver talebobbel nedenfor, er antallet af respondenter som fik dette spørgsmål.

Hvis du klikker ind på grafen, så kan du se de åbne kommentarer.

Det har også være muligt at vælge muligheden 'Ingen kommentarer'. Antallet af personer, der har valgt denne mulighed, står angivet, når du trykker ind på grafen.

### Q1 2021: Mulighed for at uddybe dit fysiske arbejdsmiljø



Observationer

Total

80

### Q1 2021: Hvis du kunne ændre én ting og kun én ting ved den nuværende model for hjemmearbejde, hvad ville du så ændre?



Observationer

Total

80

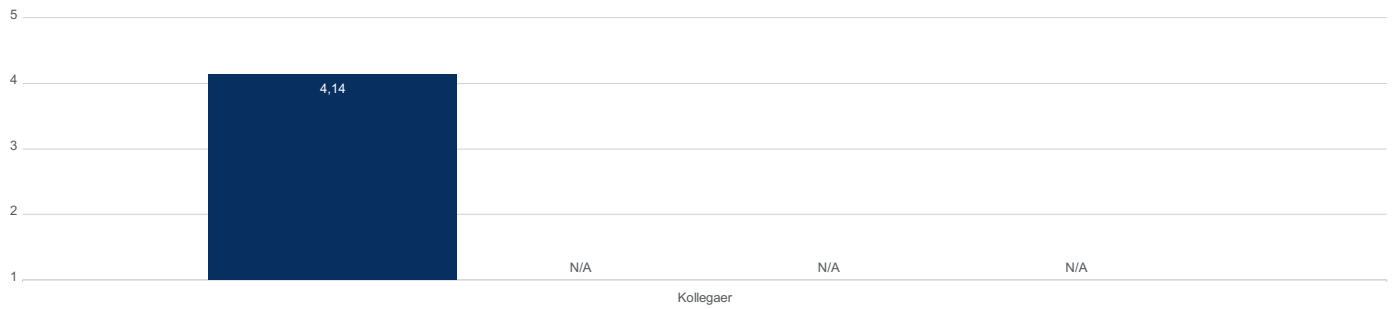
# Kollegaer

---

2021 - Midttrafik - Pulsmåling - Midttrafik total



## Kollegaer

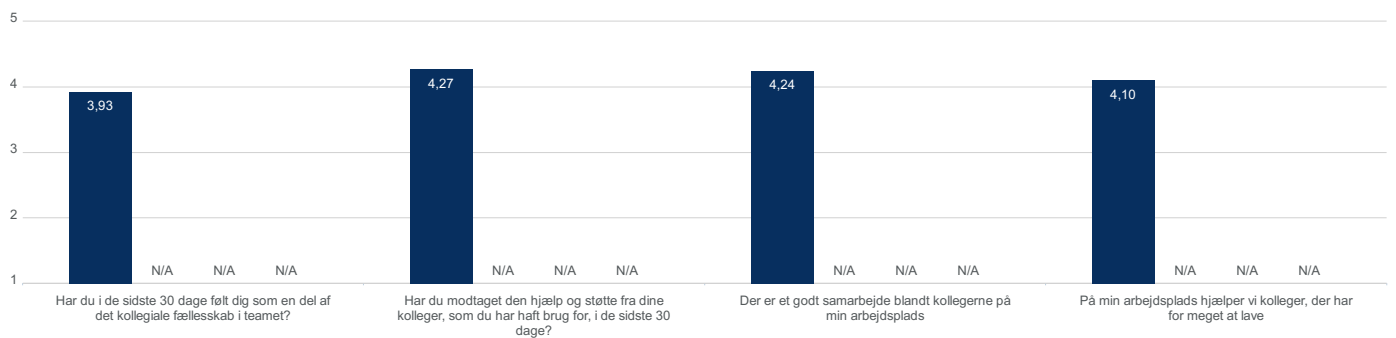


### Observationer

- Q1 2021
- Q2 2021
- Q3 2021
- Q4 2021

👁 Anonymitetsniveauet er ikke nået. Niveauet er indstillet til 4 respondenter.

## Kollegaer



### Observationer

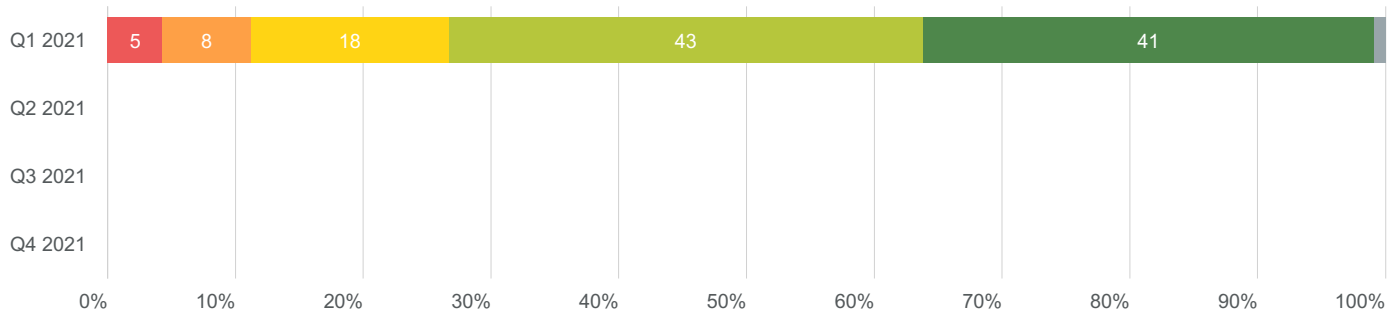
- Q1 2021
- Q2 2021
- Q3 2021
- Q4 2021

116  
0  
0  
0

👁 Anonymitetsniveauet er ikke nået. Niveauet er indstillet til 4 respondenter.

### Kollegaer - Har du i de sidste 30 dage følt dig som en del af det kollegiale fællesskab i teamet?

Svarfordeling



Observationer

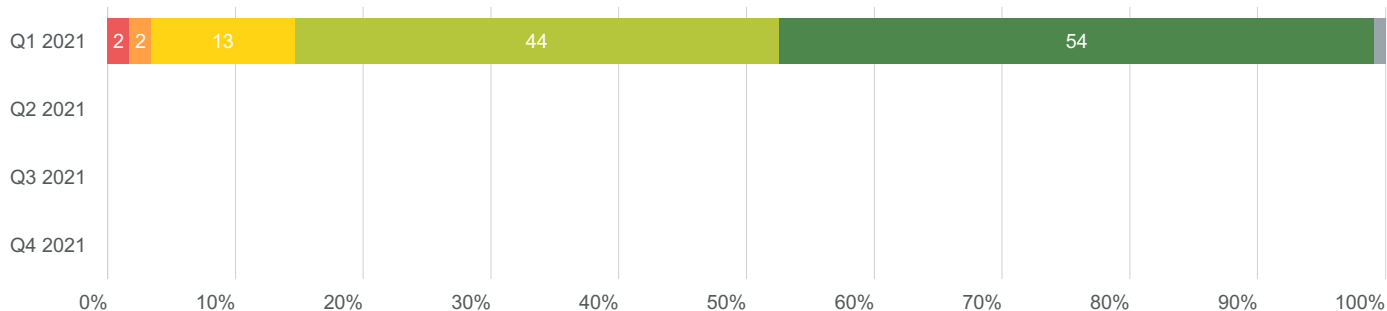
**Total** 116

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- Ved ikke

🔒 Anonymitetsniveauet er ikke nået. Niveauet er indstillet til 4 respondenter.

### Kollegaer - Har du modtaget den hjælp og støtte fra dine kolleger, som du har haft brug for, i de sidste 30 dage?

Svarfordeling



Observationer

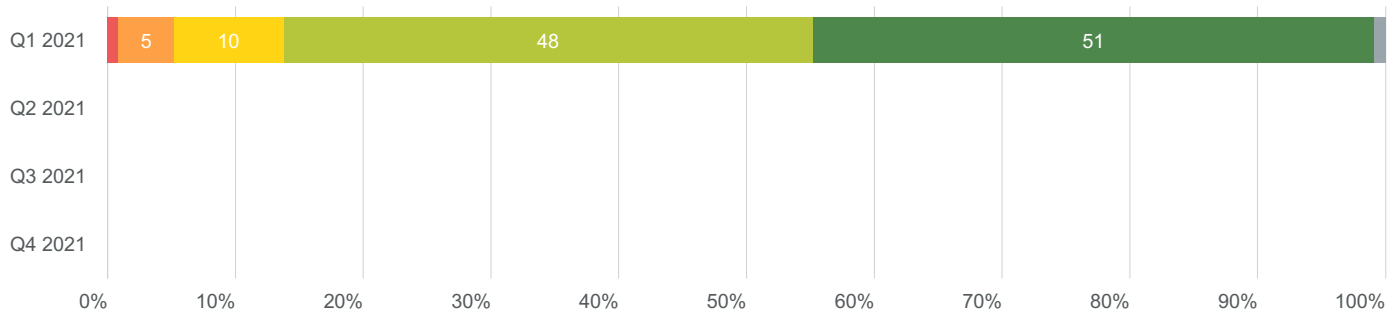
**Total** 116

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- Ved ikke

🔒 Anonymitetsniveauet er ikke nået. Niveauet er indstillet til 4 respondenter.

## Kollegaer - Der er et godt samarbejde blandt kollegerne på min arbejdsplads

Svarfordeling



Observationer

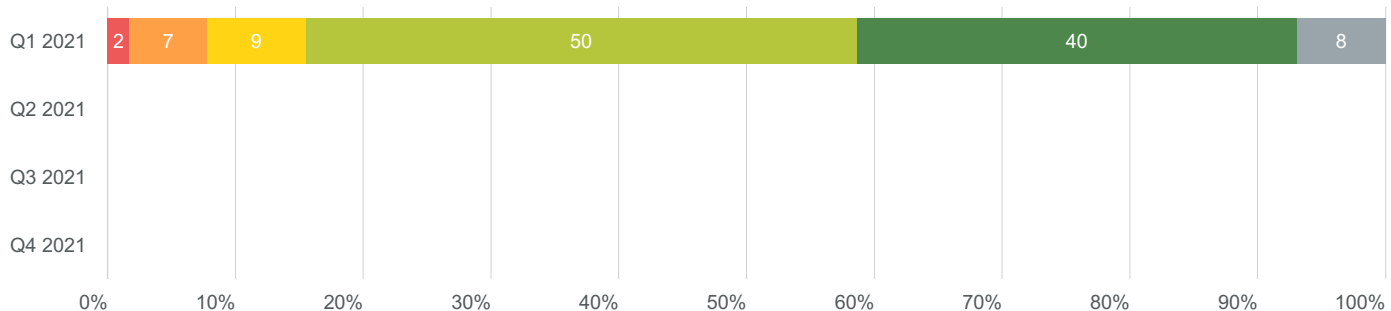
**Total** 116

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- Ved ikke

👁️ Anonymitetsniveauet er ikke nået. Niveauet er indstillet til 4 respondenter.

## Kollegaer - På min arbejdsplads hjælper vi kolleger, der har for meget at lave

Svarfordeling



Observationer

**Total** 116

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- Ved ikke

👁️ Anonymitetsniveauet er ikke nået. Niveauet er indstillet til 4 respondenter.

# Leder

---

2021 - Midttrafik - Pulsmåling - Midttrafik total



## Leder

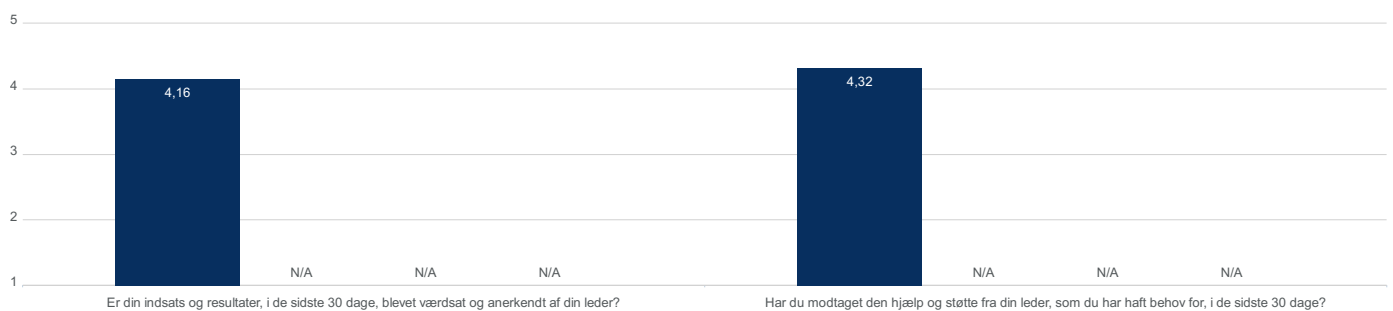


### Observationer

- Q1 2021
- Q2 2021
- Q3 2021
- Q4 2021

👁 Anonymitetsniveauet er ikke nået. Niveauet er indstillet til 4 respondenter.

## Leder



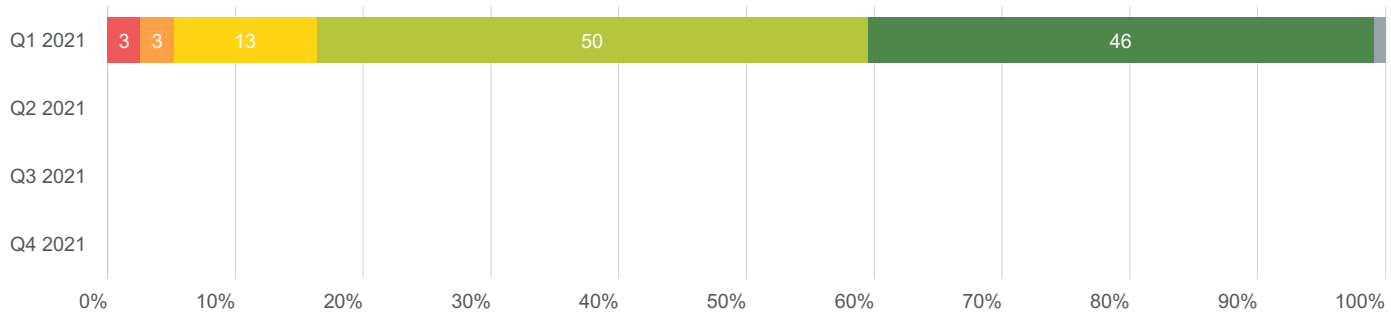
### Observationer

- Q1 2021 116
- Q2 2021 0
- Q3 2021 0
- Q4 2021 0

👁 Anonymitetsniveauet er ikke nået. Niveauet er indstillet til 4 respondenter.

### Leder - Er din indsats og resultater, i de sidste 30 dage, blevet værdsat og anerkendt af din leder?

Svarfordeling



Observationer

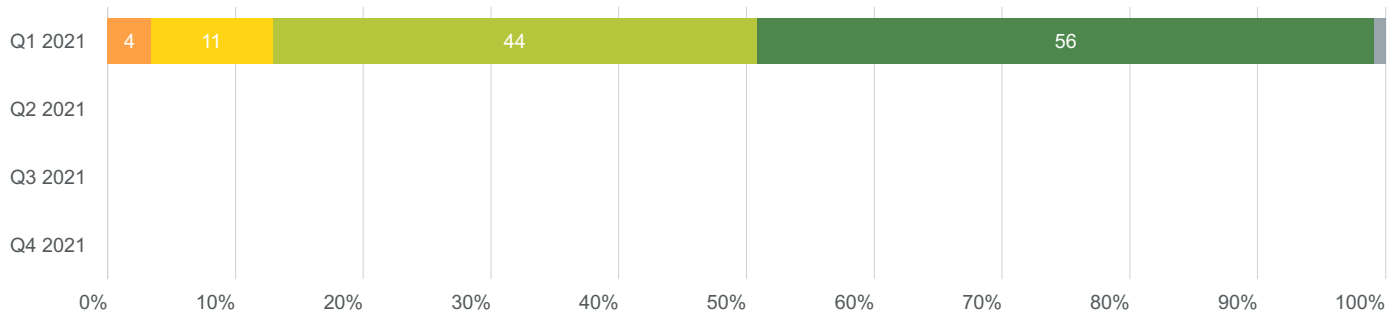
**Total** 116

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- Ved ikke

👁 Anonymitetsniveauet er ikke nået. Niveauet er indstillet til 4 respondenter.

### Leder - Har du modtaget den hjælp og støtte fra din leder, som du har haft behov for, i de sidste 30 dage?

Svarfordeling



Observationer

**Total** 116

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- Ved ikke

👁 Anonymitetsniveauet er ikke nået. Niveauet er indstillet til 4 respondenter.

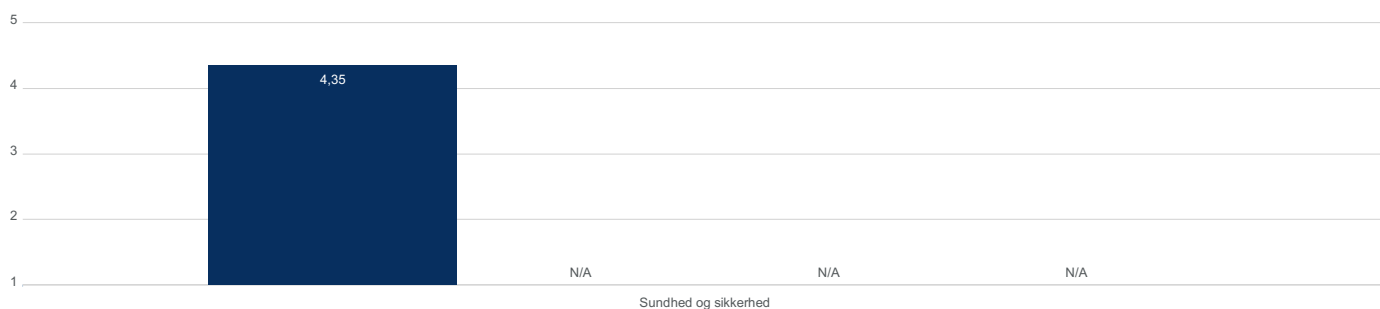
# Sundhed og sikkerhed

---

2021 - Midttrafik - Pulsmåling - Midttrafik total



## Sundhed og sikkerhed

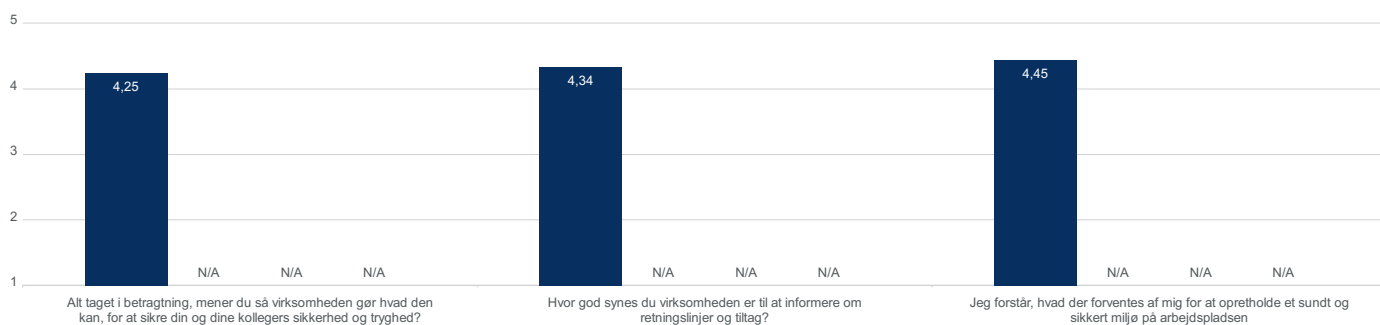


### Observationer

- Q1 2021
- Q2 2021
- Q3 2021
- Q4 2021

👁 Anonymitetsniveauet er ikke nået. Niveaueet er indstillet til 4 respondenter.

## Sundhed og sikkerhed



### Observationer

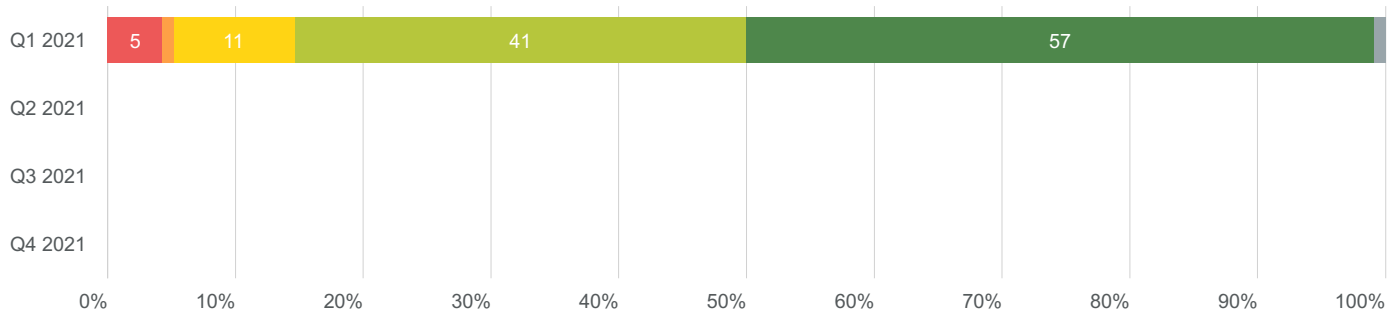
- Q1 2021
- Q2 2021
- Q3 2021
- Q4 2021

116  
0  
0  
0

👁 Anonymitetsniveauet er ikke nået. Niveaueet er indstillet til 4 respondenter.

## Sundhed og sikkerhed - Alt taget i betragtning, mener du så virksomheden gør hvad den kan, for at sikre din og dine kollegers sikkerhed og tryghed?

Svarfordeling



Observationer

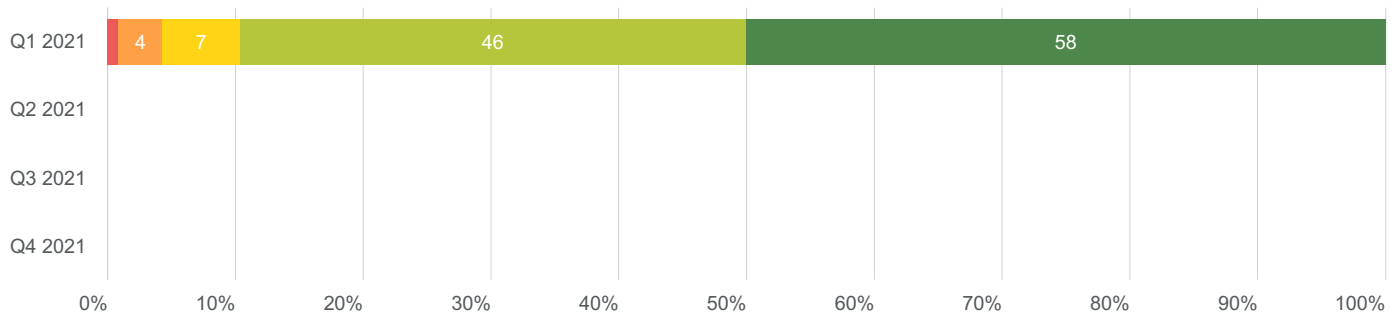
**Total** 116

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- Ved ikke

🔍 Anonymitetsniveauet er ikke nået. Niveauet er indstillet til 4 respondenter.

## Sundhed og sikkerhed - Hvor god synes du virksomheden er til at informere om retningslinjer og tiltag?

Svarfordeling



Observationer

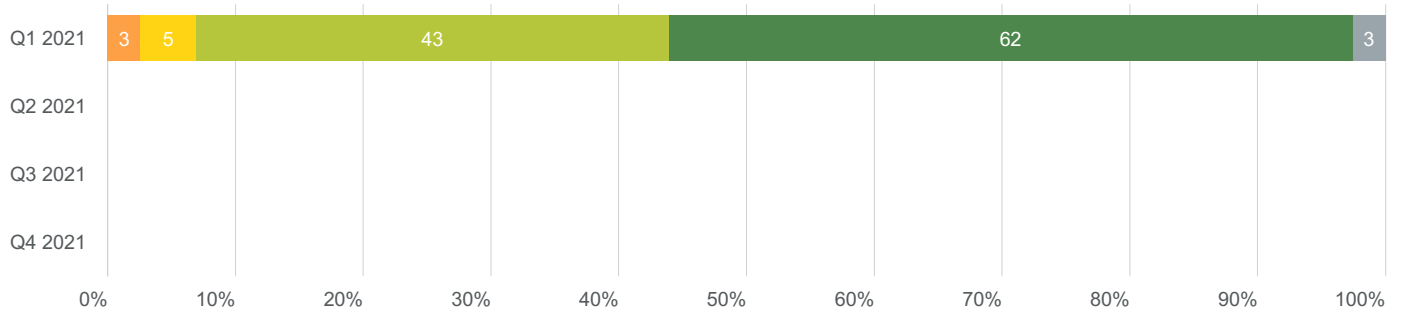
**Total** 116

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- Ved ikke

🔍 Anonymitetsniveauet er ikke nået. Niveauet er indstillet til 4 respondenter.

## Sundhed og sikkerhed - Jeg forstår, hvad der forventes af mig for at opretholde et sundt og sikkert miljø på arbejdspladsen

Svarfordeling



Observationer

**Total** 116

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- Ved ikke

👁 Anonymitetsniveauet er ikke nået. Niveauet er indstillet til 4 respondenter.

# Tryghed på arbejdspladsen

---

2021 - Midttrafik - Pulsmåling - Midttrafik total



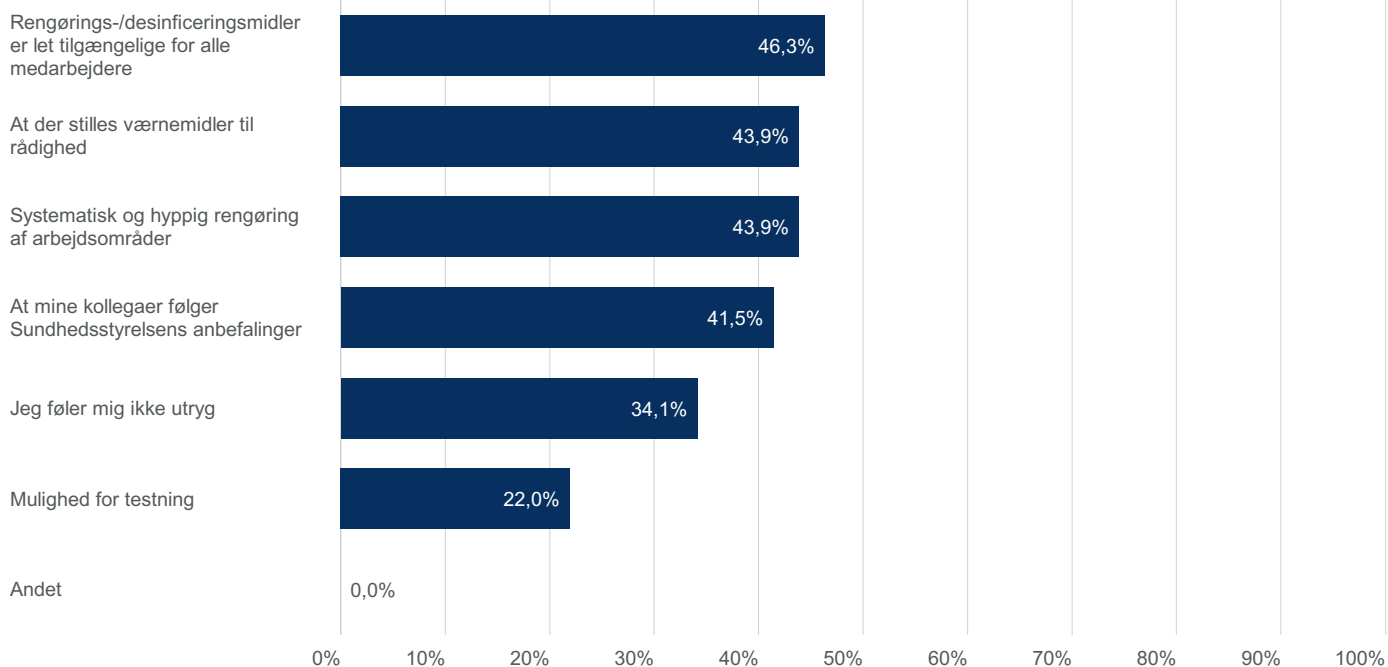
## Åbne kommentarer | Rapportering

I bunden af hver graf, kan du trykke på "Åbne kommentarer".

De åbne kommentarer som læses her, er dem som har svaret "Andet" på spørgsmålet og uddybet det.

### Hvad er vigtigt for, at du føler dig tryk på arbejdspladsen? (Vælg op til 3 svar)

Q1 2021



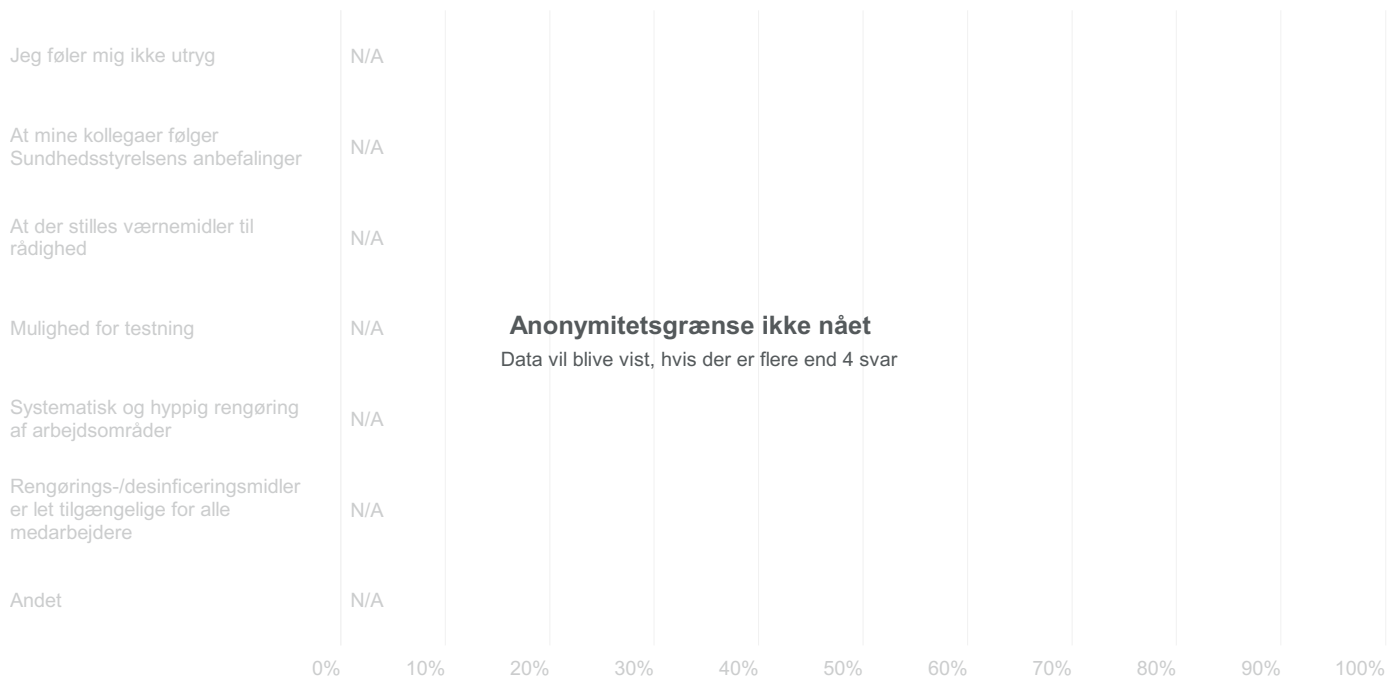
Observationer

Q1 2021

41

### Hvad er vigtigt for, at du føler dig tryk på arbejdspladsen? (Vælg op til 3 svar)

Q2 2021



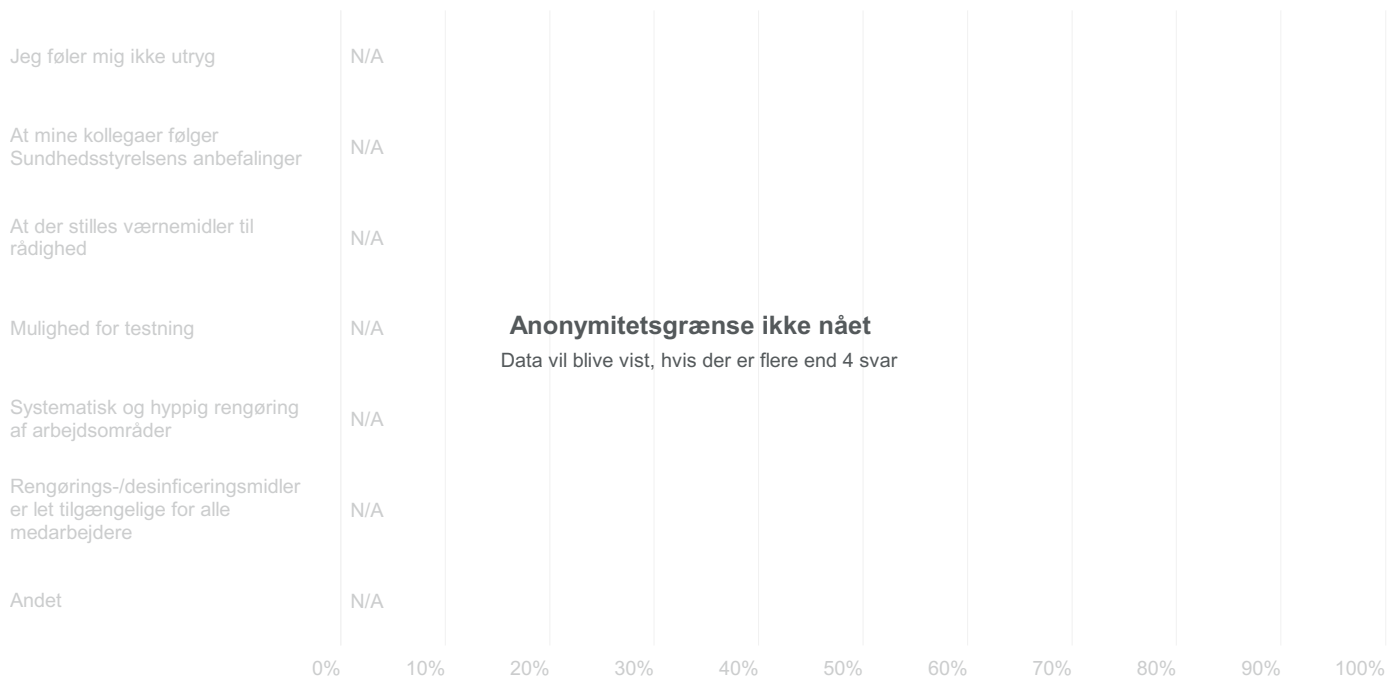
Observationer

Q2 2021

0

### Hvad er vigtigt for, at du føler dig tryk på arbejdspladsen? (Vælg op til 3 svar)

Q3 2021



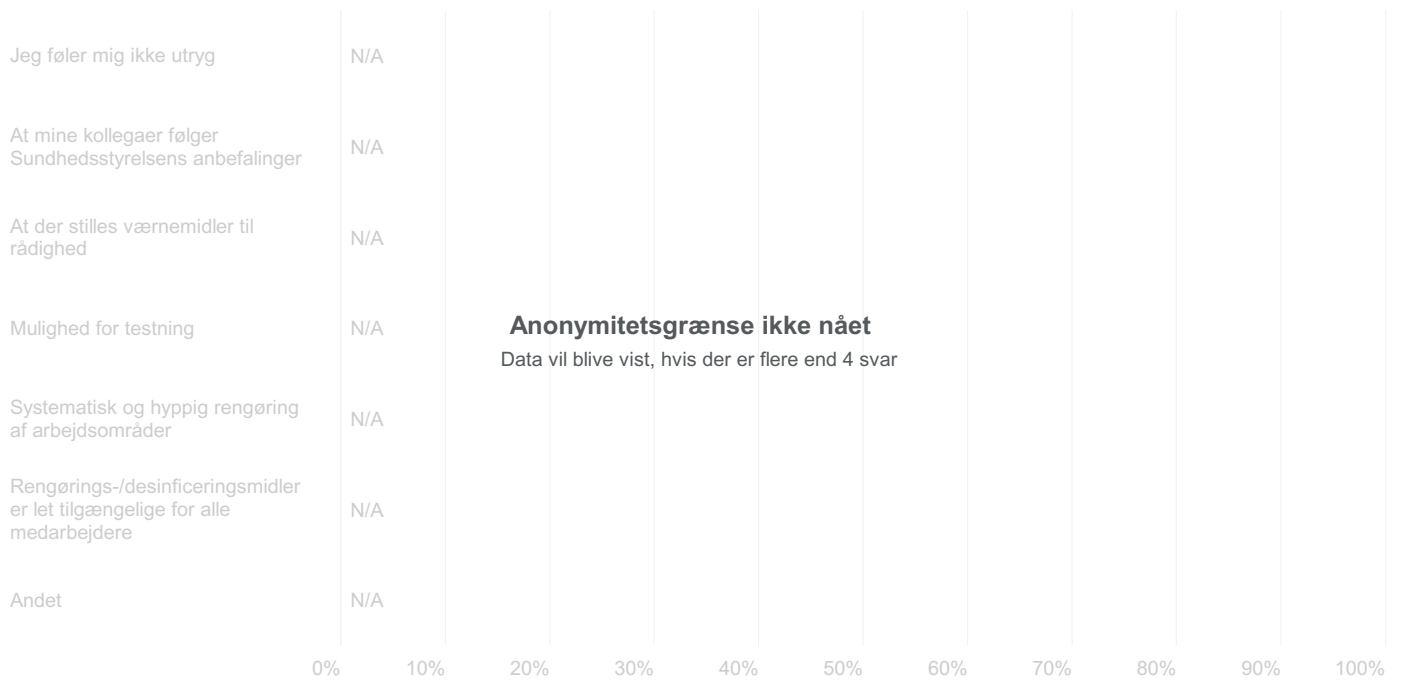
Observationer

Q3 2021

0

### Hvad er vigtigt for, at du føler dig tryk på arbejdspladsen? (Vælg op til 3 svar)

Q4 2021



Observationer

Q4 2021

0

# Uddybning af det bedste ved hjemmearbejde

---

2021 - Midttrafik - Pulsmåling - Midttrafik total



## Åbne kommentarer | Rapportering

Vær opmærksom på, at antallet, der står i hver talebobbel nedenfor, er antallet af respondenter som fik dette spørgsmål.

Hvis du klikker ind på grafen, så kan du se de åbne kommentarer.

Det har også være muligt at vælge muligheden 'Ingen kommentarer'. Antallet af personer, der har valgt denne mulighed, står angivet, når du trykker ind på grafen.

### Q1 2021: Hvad er det bedste ved hjemmearbejde?



Observationer

**Total**

**80**

# Bekymringer om at komme tilbage på arbejdspladsen

---

2021 - Midttrafik - Pulsmåling - Midttrafik total

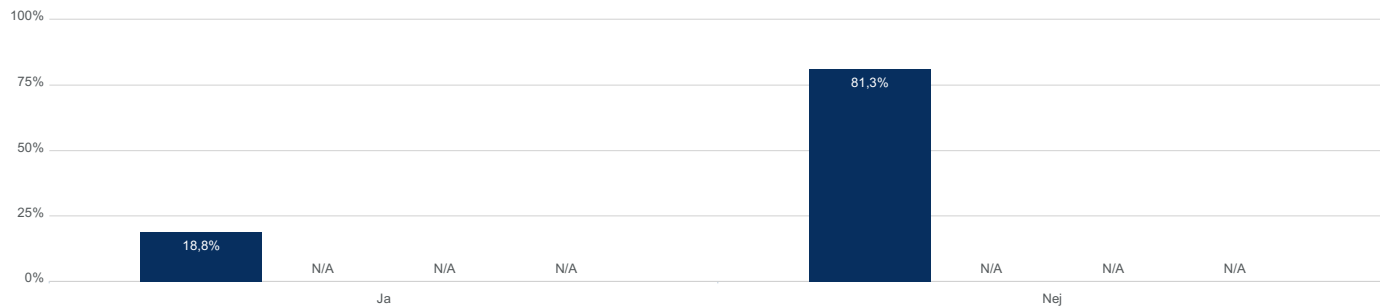


## Åbne kommentarer | Rapportering

I bunden af de grafer, hvor man skal vælge op til 3 bekymringer, kan du trykke på "Åbne kommentarer".

De åbne kommentarer som læses her, er dem som har svaret "Andet" på spørgsmålet og uddybet det.

### Har du nogen bekymringer om at komme tilbage på arbejdspladsen?



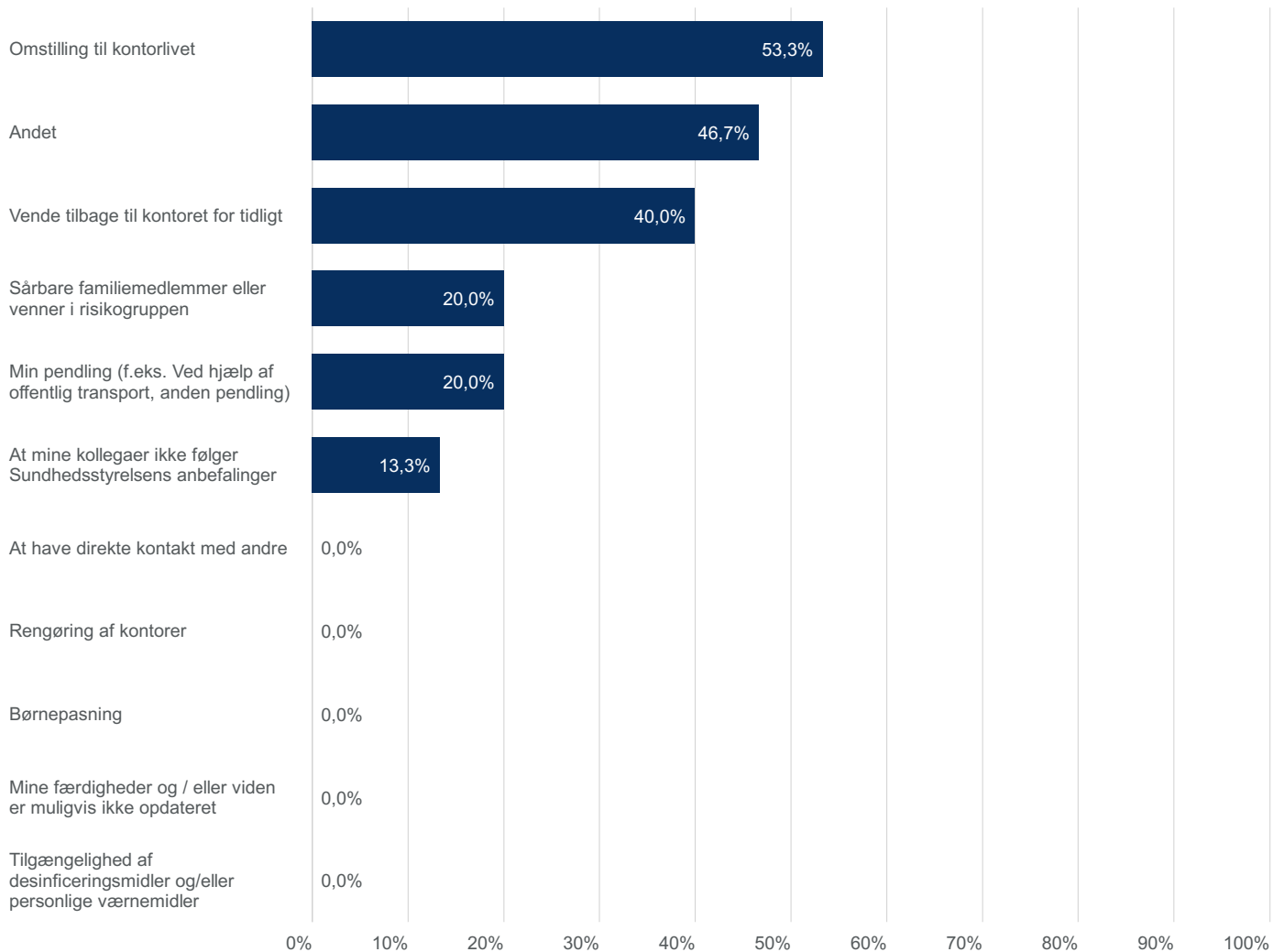
#### Observationer

|           |    |
|-----------|----|
| ● Q1 2021 | 80 |
| ● Q2 2021 | 0  |
| ● Q3 2021 | 0  |
| ● Q4 2021 | 0  |

👁 Anonymitetsniveauet er ikke nået. Niveauet er indstillet til 4 respondenter.

## Hvad er dine største bekymringer omkring at komme tilbage på arbejdspladsen? (Vælg op til 3 svar)

Q1 2021



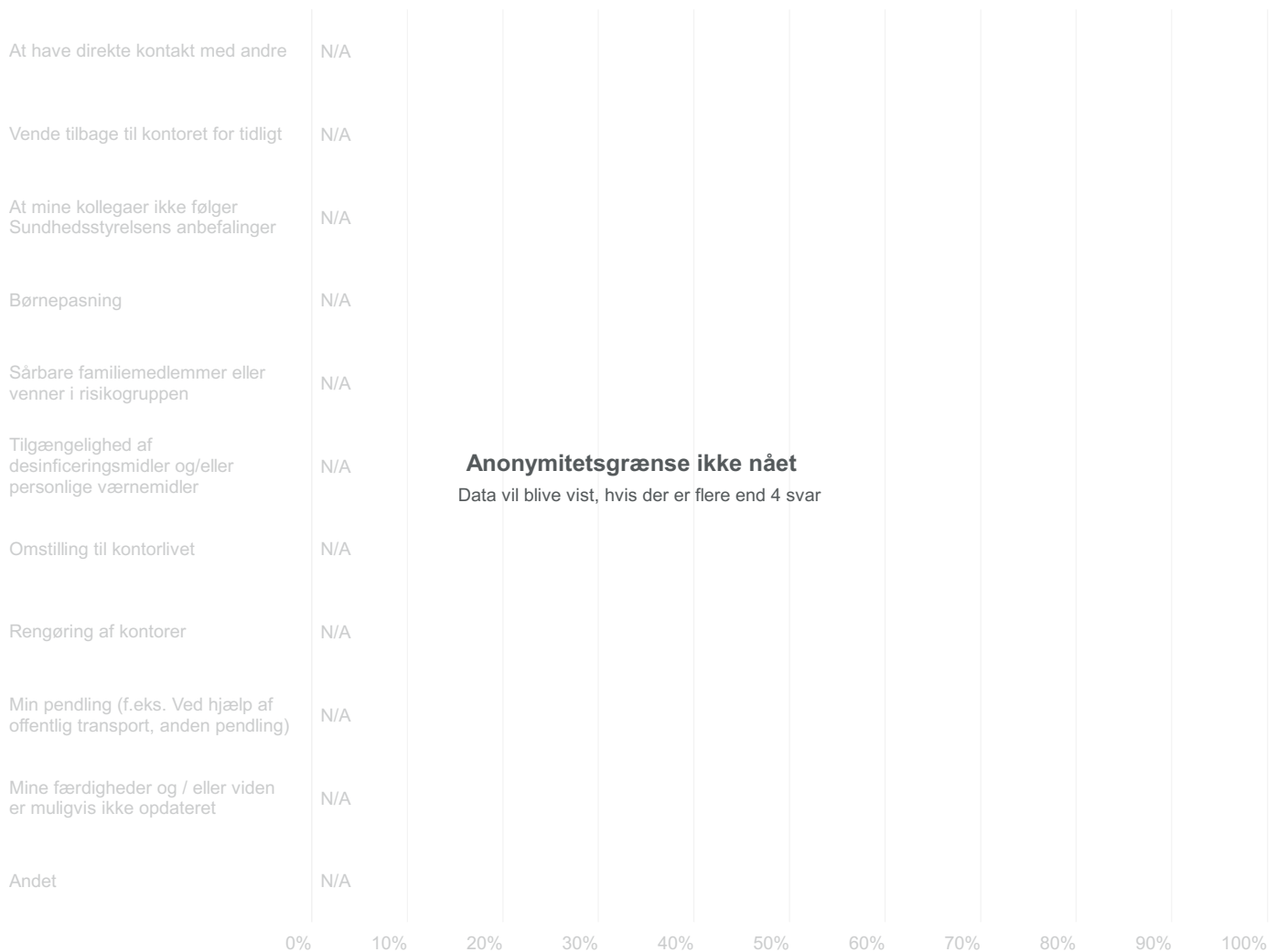
Observationer

Q1 2021

15

## Hvad er dine største bekymringer omkring at komme tilbage på arbejdspladsen? (Vælg op til 3 svar)

Q2 2021



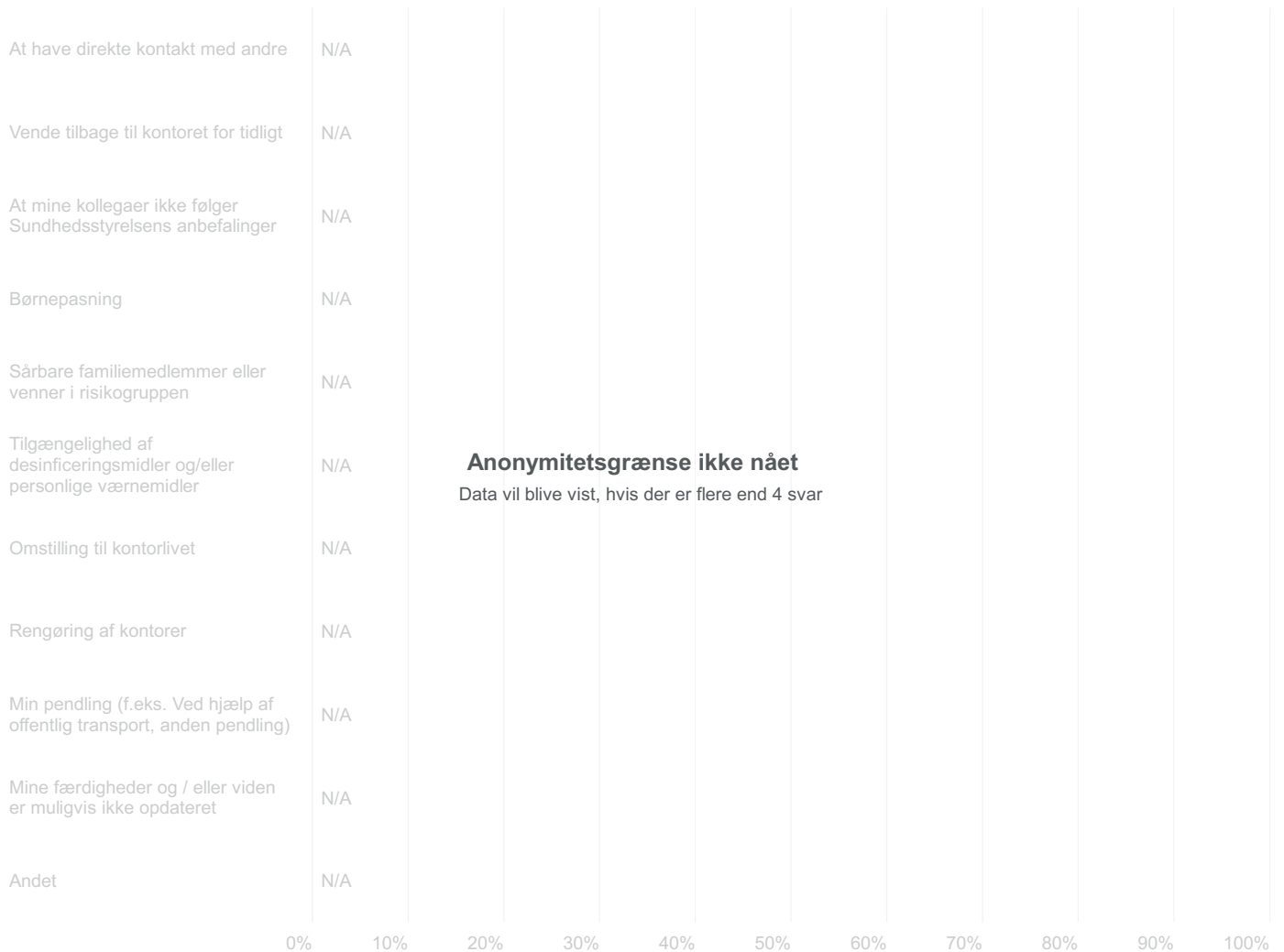
Observationer

Q2 2021

0

## Hvad er dine største bekymringer omkring at komme tilbage på arbejdspladsen? (Vælg op til 3 svar)

Q3 2021



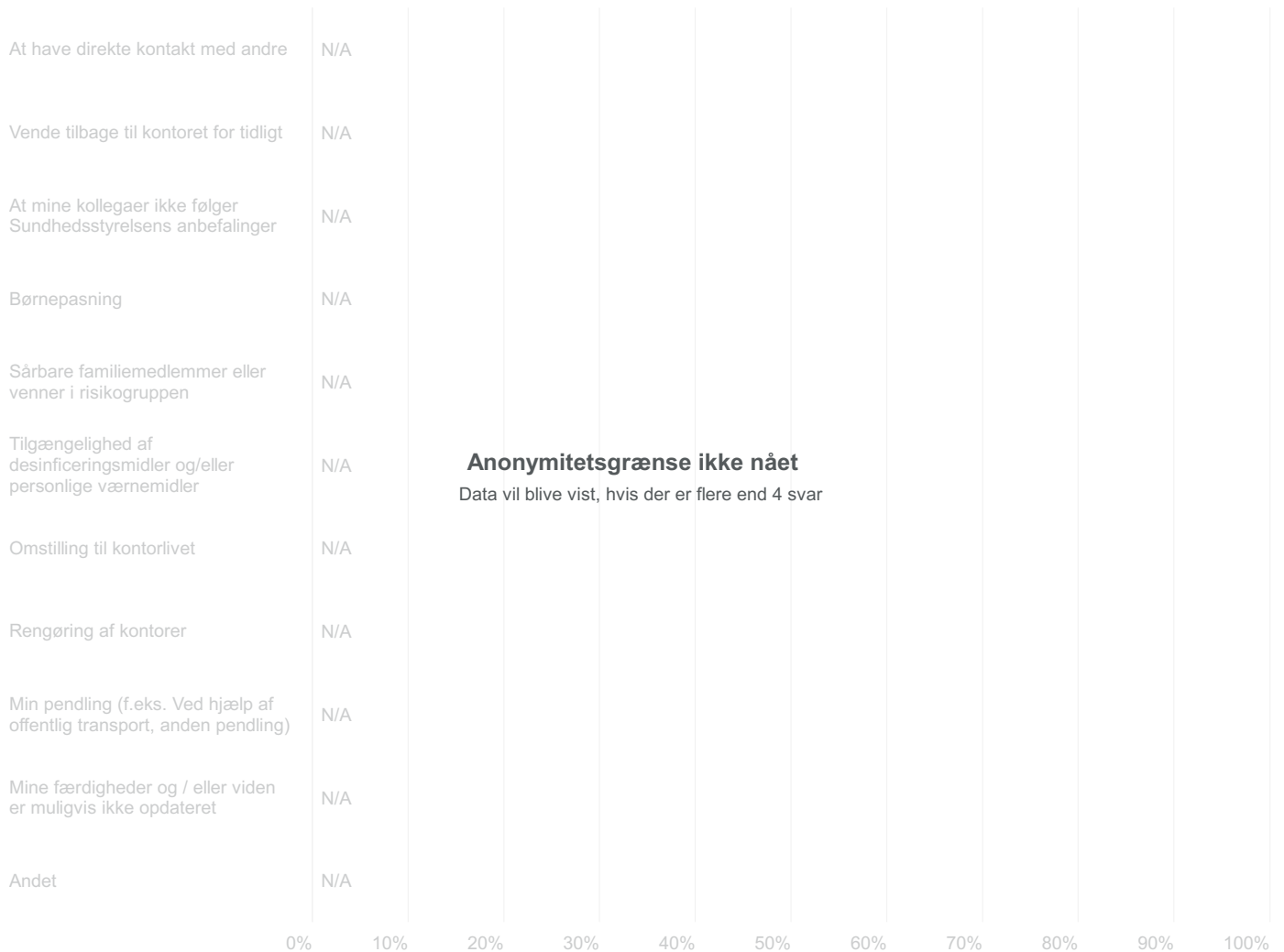
Observationer

Q3 2021

0

## Hvad er dine største bekymringer omkring at komme tilbage på arbejdspladsen? (Vælg op til 3 svar)

Q4 2021



**Anonymitetsgrænse ikke nået**  
Data vil blive vist, hvis der er flere end 4 svar

Observationer

Q4 2021

0

# Besøg i afdelingen

---

2021 - Midttrafik - Pulsmåling - Midttrafik total



## Besøg i afdelingen



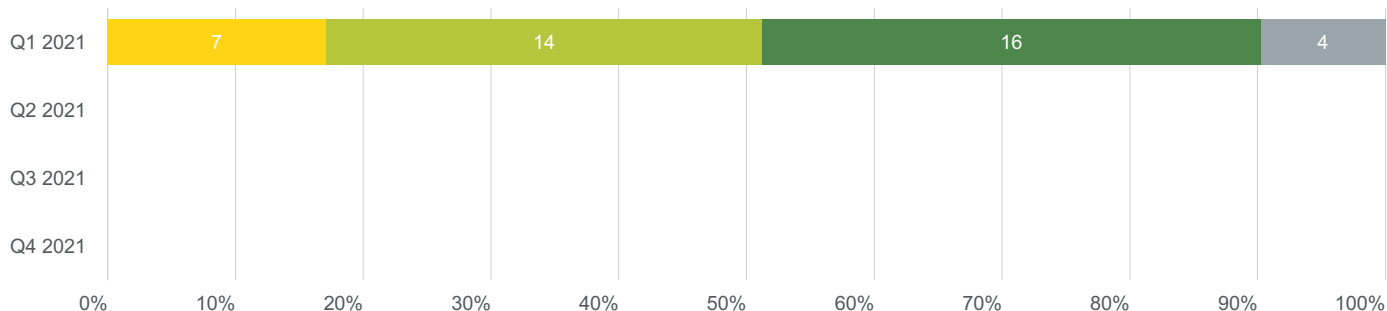
### Observationer

- Q1 2021
- Q2 2021
- Q3 2021
- Q4 2021

🔍 Anonymitetsniveauet er ikke nået. Niveauet er indstillet til 4 respondenter.

## Hvor tryk er du, hvis der kommer besøg af kolleger fra andre afdelinger, back-office mv. i din afdeling?

### Svarfordeling



### Observationer

**Total** 41

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- Ikke relevant

🔍 Anonymitetsniveauet er ikke nået. Niveauet er indstillet til 4 respondenter.

# Forslag til overgangen tilbage til arbejdspladsen

---

2021 - Midttrafik - Pulsmåling - Midttrafik total



## Åbne kommentarer | Rapportering

Vær opmærksom på, at antallet, der står i hver talebobbel nedenfor, er antallet af respondenter som fik dette spørgsmål.

Hvis du klikker ind på grafen, så kan du se de åbne kommentarer.

Det har også være muligt at vælge muligheden 'Ingen kommentarer'. Antallet af personer, der har valgt denne mulighed, står angivet, når du trykker ind på grafen.

### Q1 2021: Har du nogle forslag til hvordan overgangen tilbage til arbejdspladsen kan gøres lettere?



Observationer

**Total**

**80**

# Krydsgrafer Q1 2021

---

2021 - Midttrafik - Pulsmåling - Midttrafik total



## Krydsgrafer | Forklaring

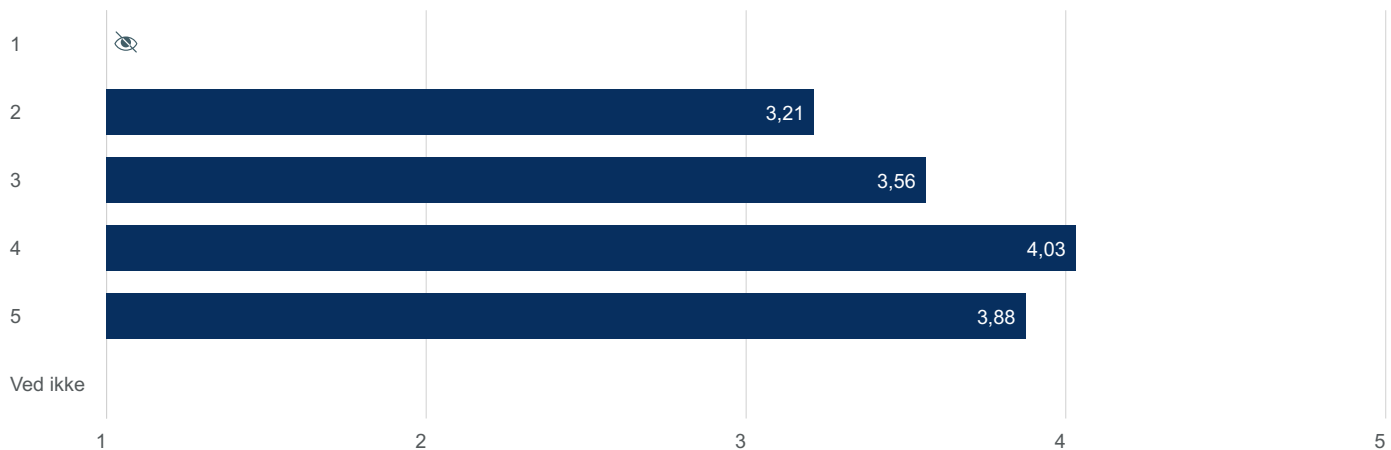
Spørgsmålet som står øverst og med stor skrift, er de svar som står til venstre i grafen (1, 2, 3, etc.).

Spørgsmålet som står med småt efter "Krydset med" er den liggende søjle hvor der står en score mellem 1 og 5.

Fx kan man se at dem som har svaret "2" på spørgsmålet omkring fysisk arbejdsmiljø, har i gennemsnit scoret 3,21 på spørgsmålet omkring deres arbejdsglæde.

### Er du opmærksom på dit fysiske arbejdsmiljø og indretningen af din arbejdsplads, herunder ergonomi, bevægelse og pauser i løbet af arbejdsdagen?

Krydset med 'Arbejdsglæde og Motivation - Hvordan har du oplevet din arbejdsglæde i de sidste 30 dage?'



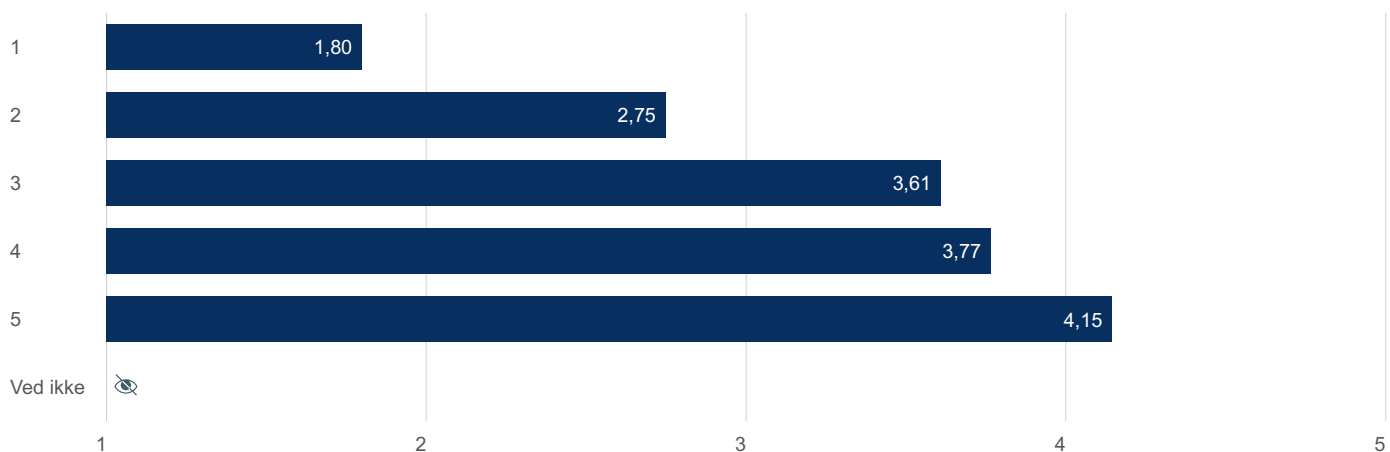
Observationer

**Total** 80

👁 Anonymitetsniveauet er ikke nået. Niveaueet er indstillet til 4 respondenter.

### Kollegaer - Har du i de sidste 30 dage følt dig som en del af det kollegiale fællesskab i teamet?

Krydset med 'Arbejdsglæde og Motivation - Hvordan har du oplevet din arbejdsglæde i de sidste 30 dage?'



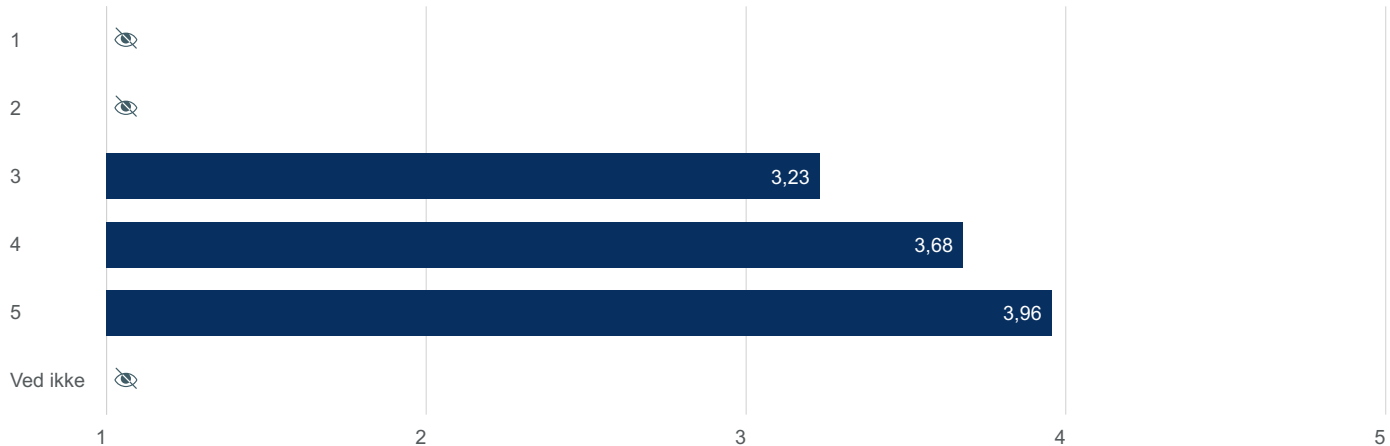
Observationer

**Total** 116

👁️ Anonymitetsniveauet er ikke nået. Niveauet er indstillet til 4 respondenter.

### Leder - Er din indsats og resultater, i de sidste 30 dage, blevet værdsat og anerkendt af din leder?

Krydset med 'Arbejdsglæde og Motivation - Hvordan har du oplevet din arbejdsglæde i de sidste 30 dage?'



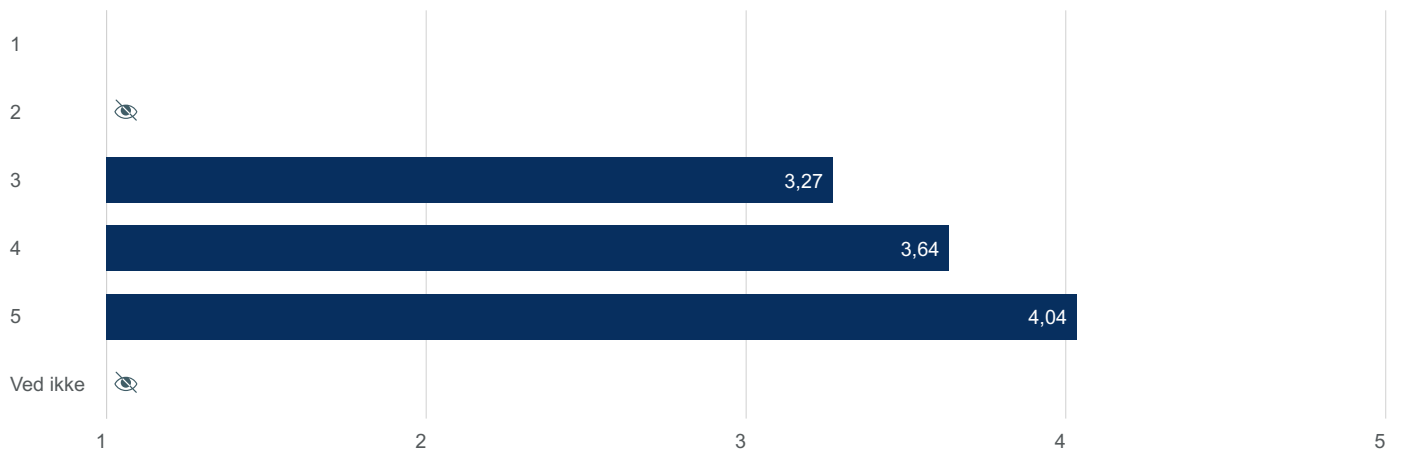
Observationer

**Total** 116

👁️ Anonymitetsniveauet er ikke nået. Niveauet er indstillet til 4 respondenter.

## Leder - Har du modtaget den hjælp og støtte fra din leder, som du har haft behov for, i de sidste 30 dage?

Krydset med 'Arbejdsglæde og Motivation - Hvordan har du oplevet din arbejdsglæde i de sidste 30 dage?'



Observationer

**Total** 116

👁 Anonymitetsniveauet er ikke nået. Niveauet er indstillet til 4 respondenter.

# Krydsgrafer Q2 2021

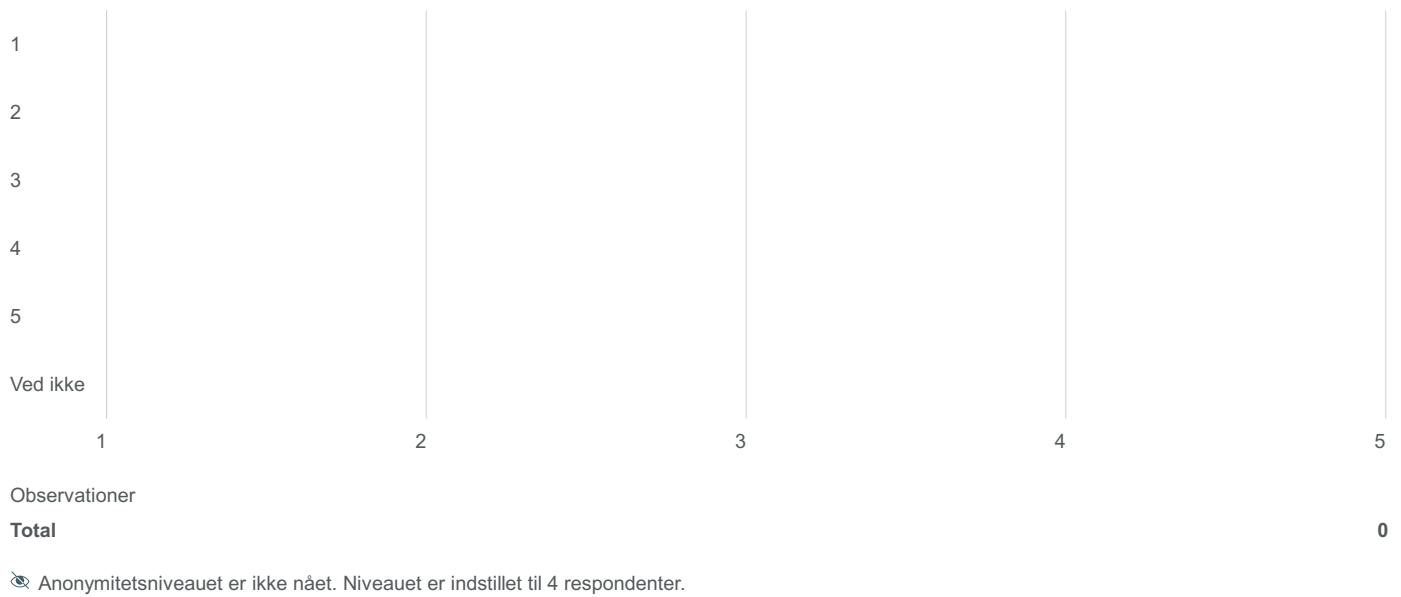
---

2021 - Midttrafik - Pulsmåling - Midttrafik total



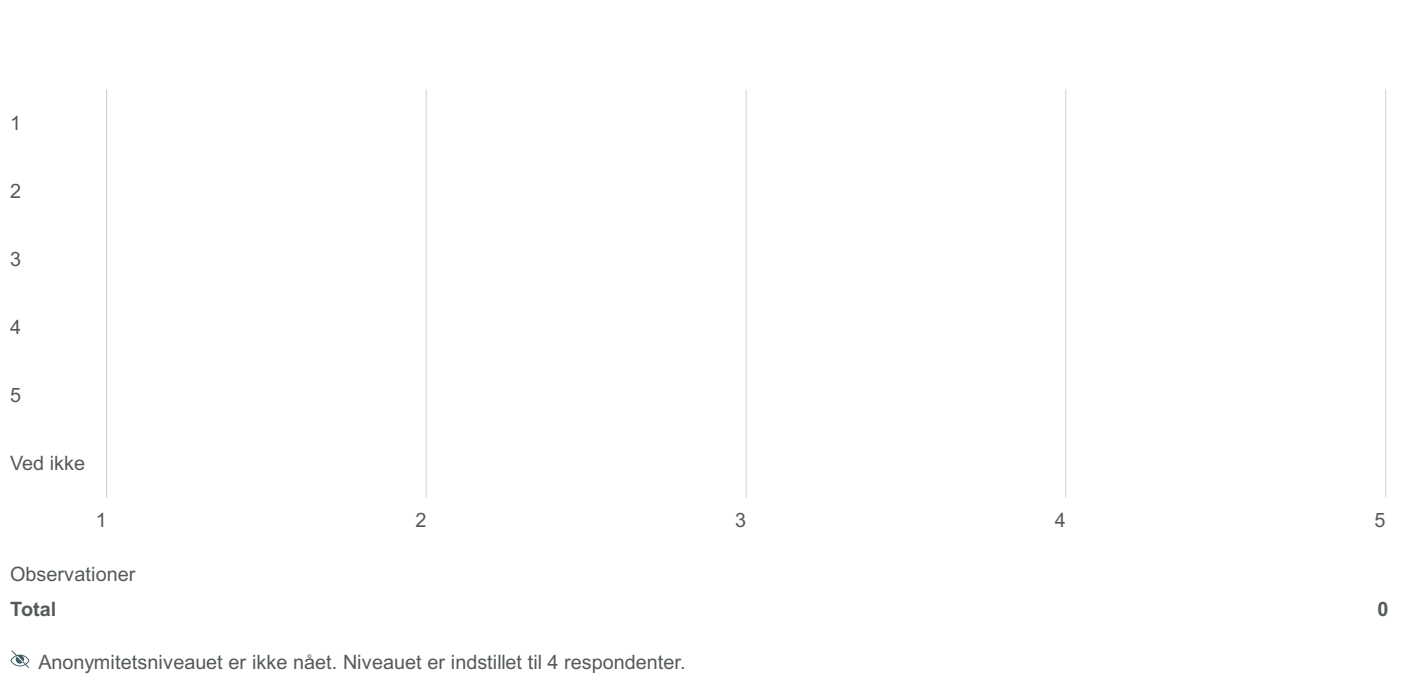
### Leder - Har du modtaget den hjælp og støtte fra din leder, som du har haft behov for, i de sidste 30 dage?

Krydset med 'Arbejdsglæde og Motivation - Hvordan har du oplevet din arbejdsglæde i de sidste 30 dage?'



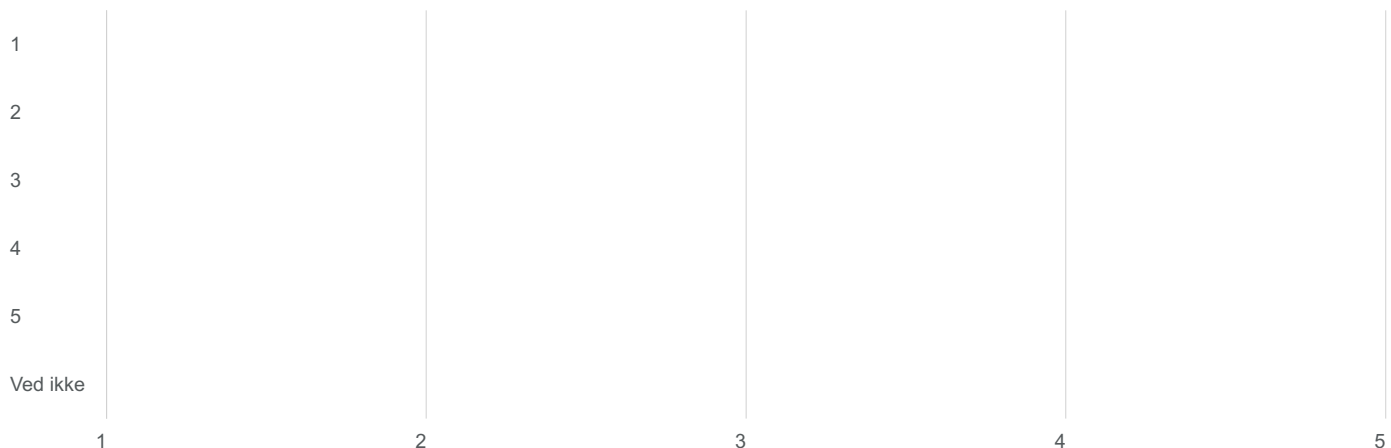
### Leder - Er din indsats og resultater, i de sidste 30 dage, blevet værdsat og anerkendt af din leder?

Krydset med 'Arbejdsglæde og Motivation - Hvordan har du oplevet din arbejdsglæde i de sidste 30 dage?'



### Kollegaer - Har du i de sidste 30 dage følt dig som en del af det kollegiale fællesskab i teamet?

Krydset med 'Arbejdsglæde og Motivation - Hvordan har du oplevet din arbejdsglæde i de sidste 30 dage?'



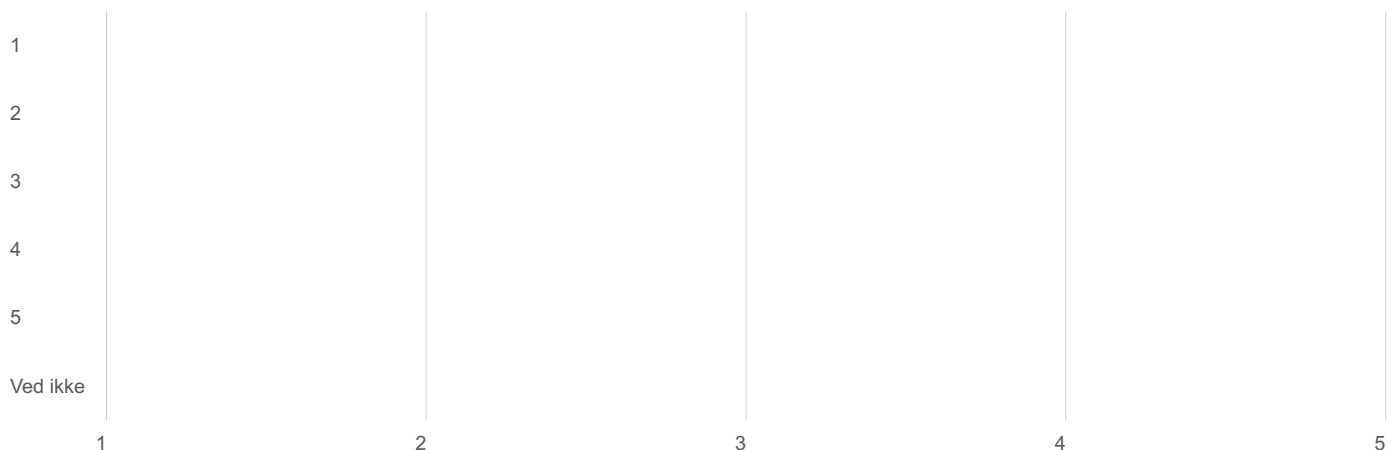
Observationer

**Total** 0

👁️ Anonymitetsniveauet er ikke nået. Niveauet er indstillet til 4 respondenter.

### Er du opmærksom på dit fysiske arbejdsmiljø og indretningen af din arbejdsplads, herunder ergonomi, bevægelse og pauser i løbet af arbejdsdagen?

Krydset med 'Arbejdsglæde og Motivation - Hvordan har du oplevet din arbejdsglæde i de sidste 30 dage?'



Observationer

**Total** 0

👁️ Anonymitetsniveauet er ikke nået. Niveauet er indstillet til 4 respondenter.

# Krydsgrafer Q3 2021

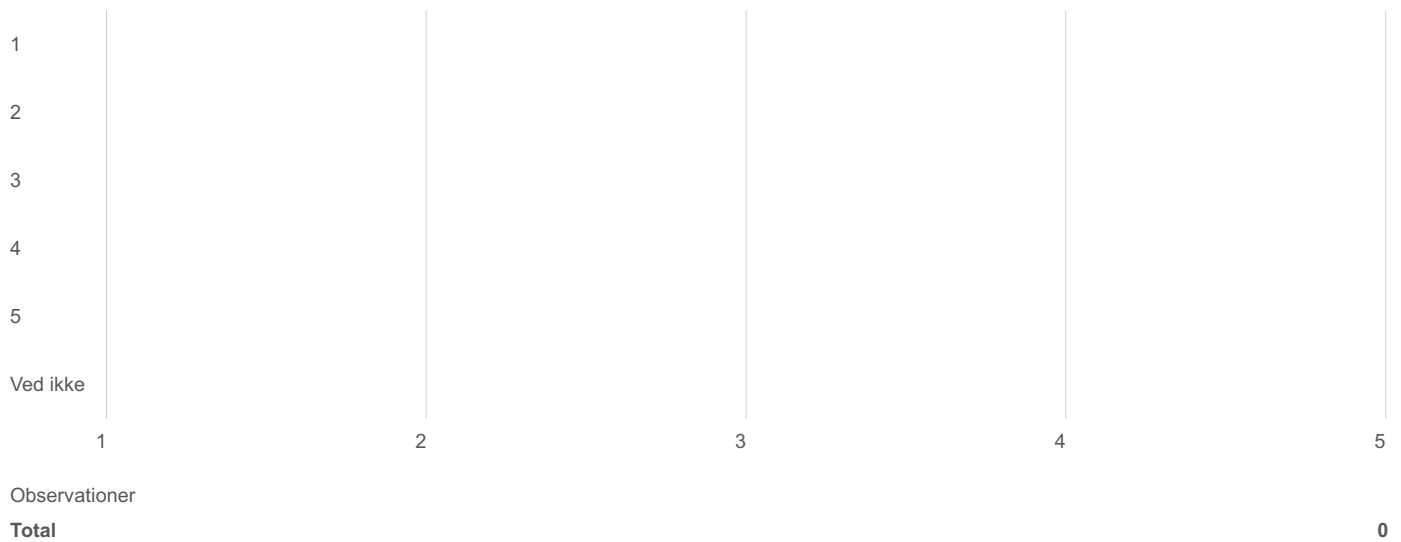
---

2021 - Midttrafik - Pulsmåling - Midttrafik total



### Leder - Har du modtaget den hjælp og støtte fra din leder, som du har haft behov for, i de sidste 30 dage?

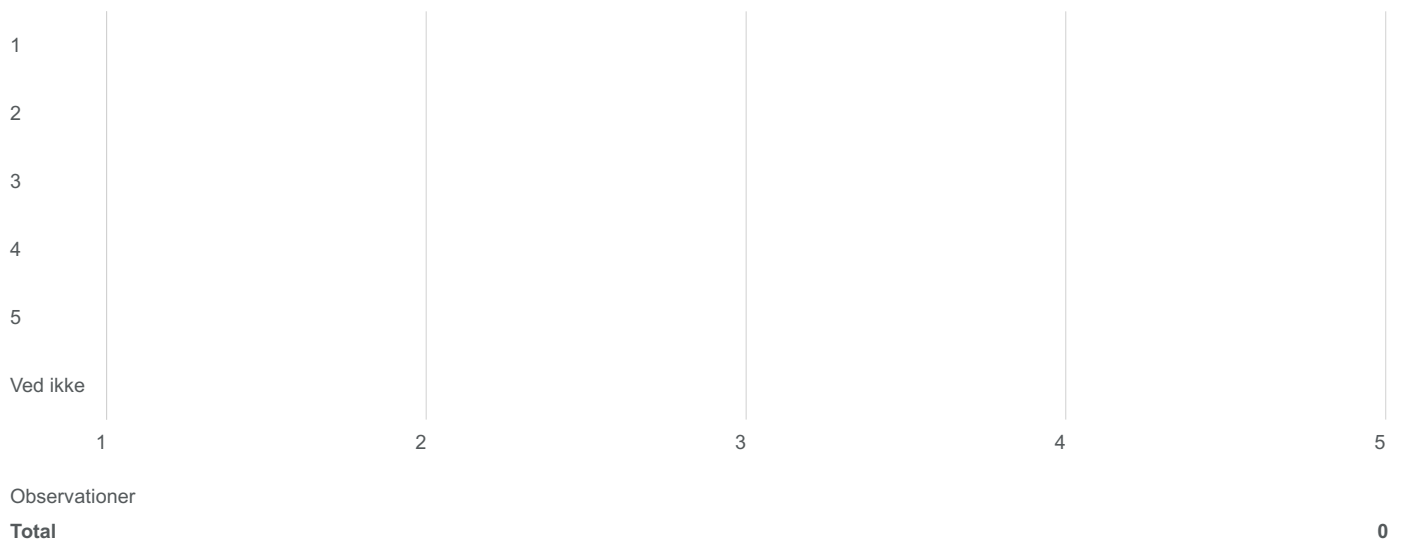
Krydset med 'Arbejdsglæde og Motivation - Hvordan har du oplevet din arbejdsglæde i de sidste 30 dage?'



👁 Anonymitetsniveauet er ikke nået. Niveauet er indstillet til 4 respondenter.

### Leder - Er din indsats og resultater, i de sidste 30 dage, blevet værdsat og anerkendt af din leder?

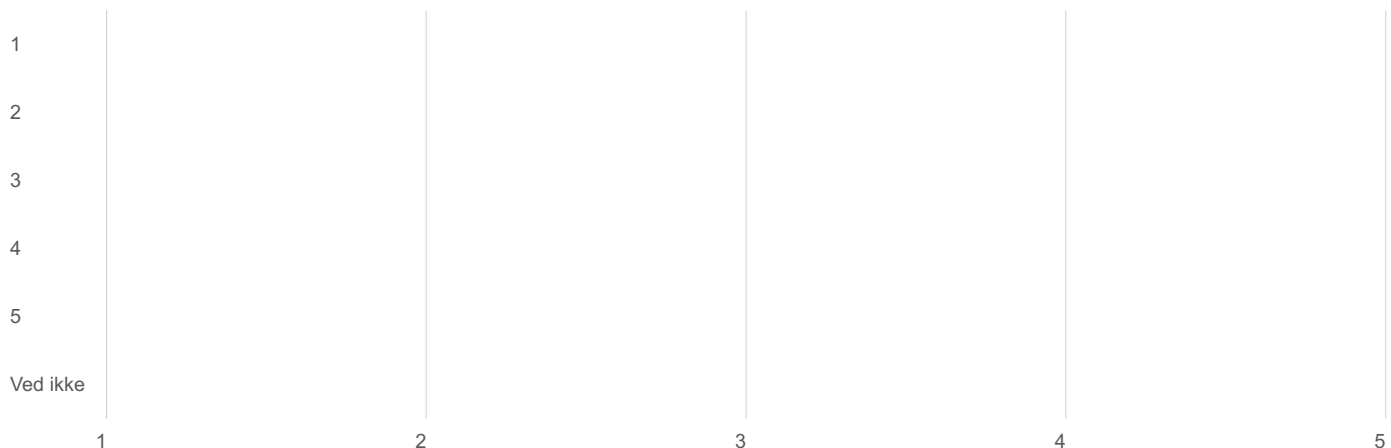
Krydset med 'Arbejdsglæde og Motivation - Hvordan har du oplevet din arbejdsglæde i de sidste 30 dage?'



👁 Anonymitetsniveauet er ikke nået. Niveauet er indstillet til 4 respondenter.

### Kollegaer - Har du i de sidste 30 dage følt dig som en del af det kollegiale fællesskab i teamet?

Krydset med 'Arbejdsglæde og Motivation - Hvordan har du oplevet din arbejdsglæde i de sidste 30 dage?'



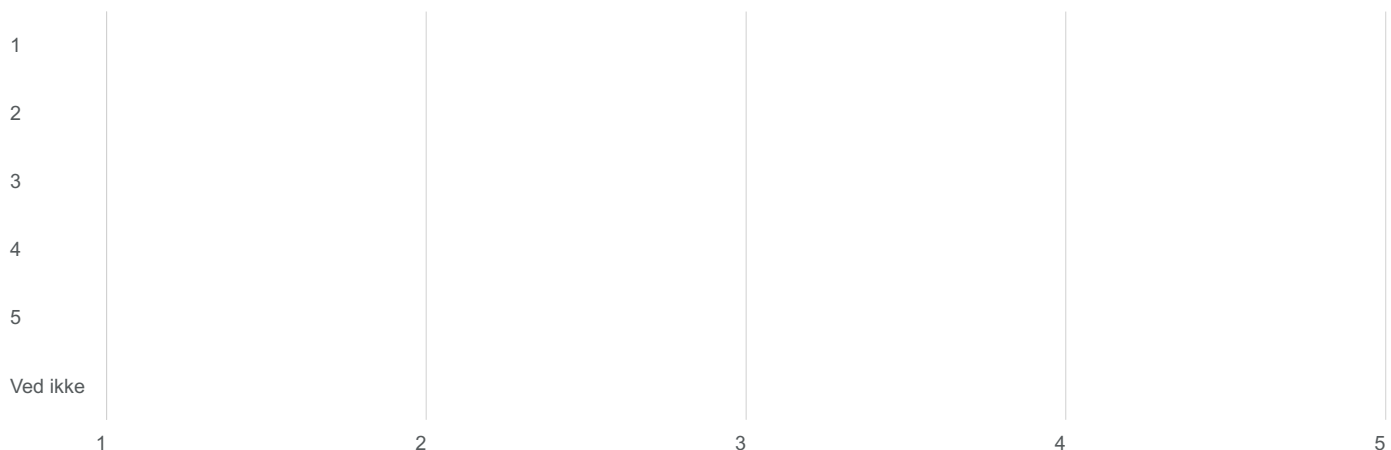
Observationer

**Total** 0

👁️ Anonymitetsniveauet er ikke nået. Niveauet er indstillet til 4 respondenter.

### Er du opmærksom på dit fysiske arbejdsmiljø og indretningen af din arbejdsplads, herunder ergonomi, bevægelse og pauser i løbet af arbejdsdagen?

Krydset med 'Arbejdsglæde og Motivation - Hvordan har du oplevet din arbejdsglæde i de sidste 30 dage?'



Observationer

**Total** 0

👁️ Anonymitetsniveauet er ikke nået. Niveauet er indstillet til 4 respondenter.

# Krydsgrafer Q4 2021

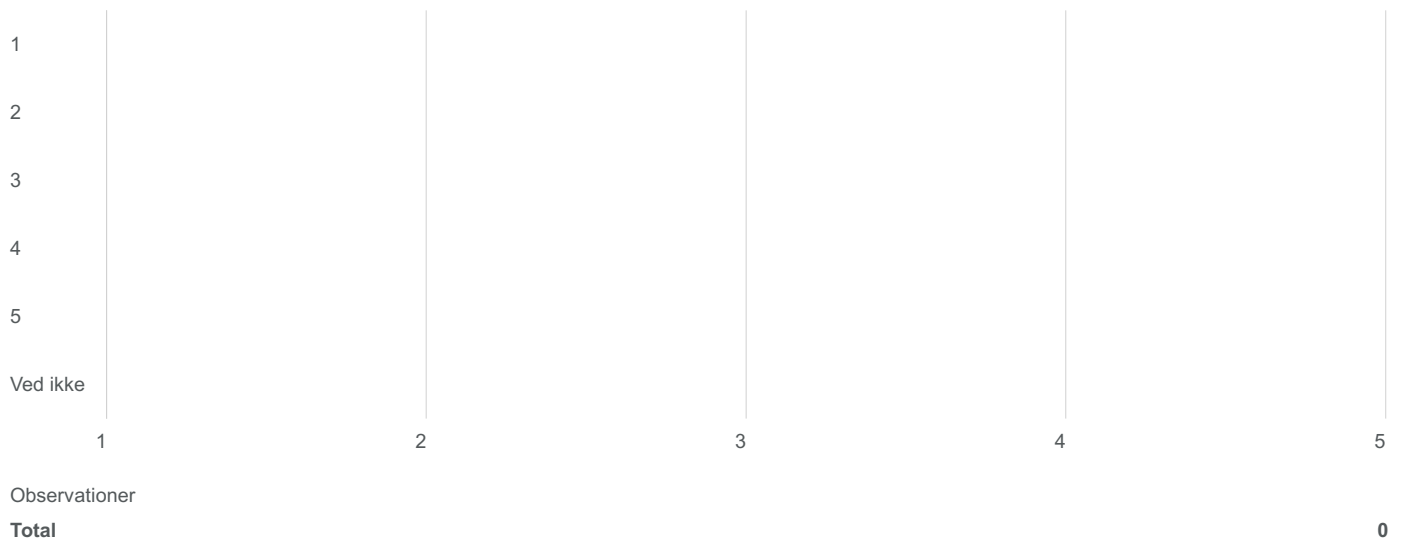
---

2021 - Midttrafik - Pulsmåling - Midttrafik total



### Leder - Har du modtaget den hjælp og støtte fra din leder, som du har haft behov for, i de sidste 30 dage?

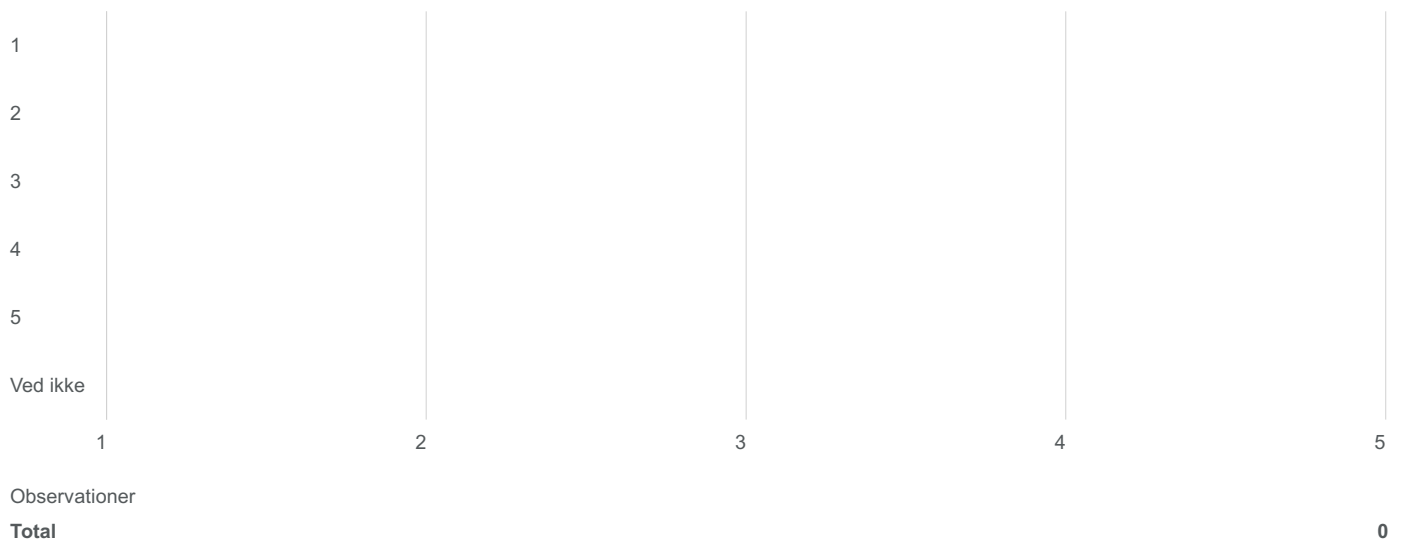
Krydset med 'Arbejdsglæde og Motivation - Hvordan har du oplevet din arbejdsglæde i de sidste 30 dage?'



👁 Anonymitetsniveauet er ikke nået. Niveauet er indstillet til 4 respondenter.

### Leder - Er din indsats og resultater, i de sidste 30 dage, blevet værdsat og anerkendt af din leder?

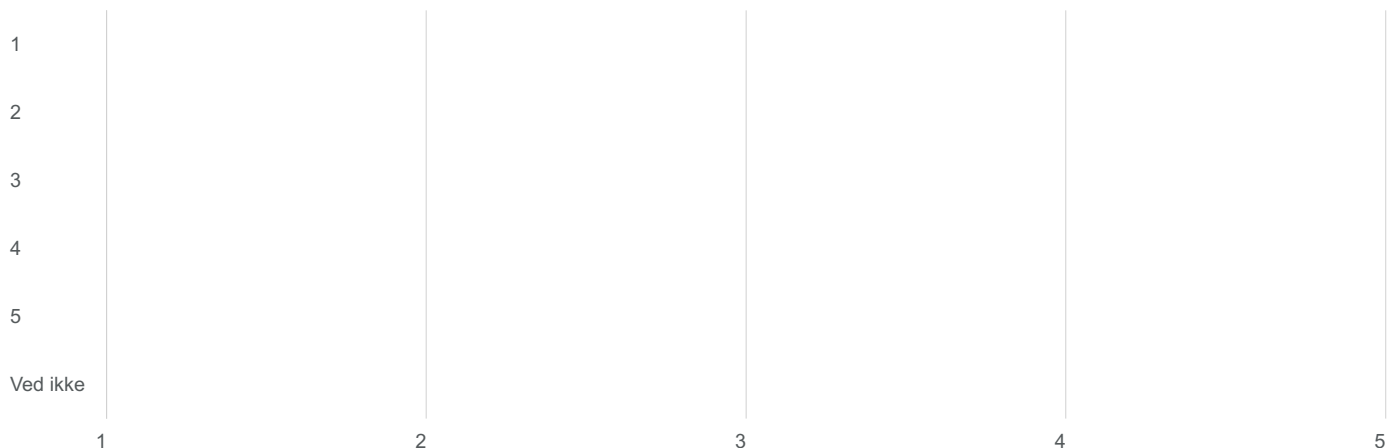
Krydset med 'Arbejdsglæde og Motivation - Hvordan har du oplevet din arbejdsglæde i de sidste 30 dage?'



👁 Anonymitetsniveauet er ikke nået. Niveauet er indstillet til 4 respondenter.

### Kollegaer - Har du i de sidste 30 dage følt dig som en del af det kollegiale fællesskab i teamet?

Krydset med 'Arbejdsglæde og Motivation - Hvordan har du oplevet din arbejdsglæde i de sidste 30 dage?'



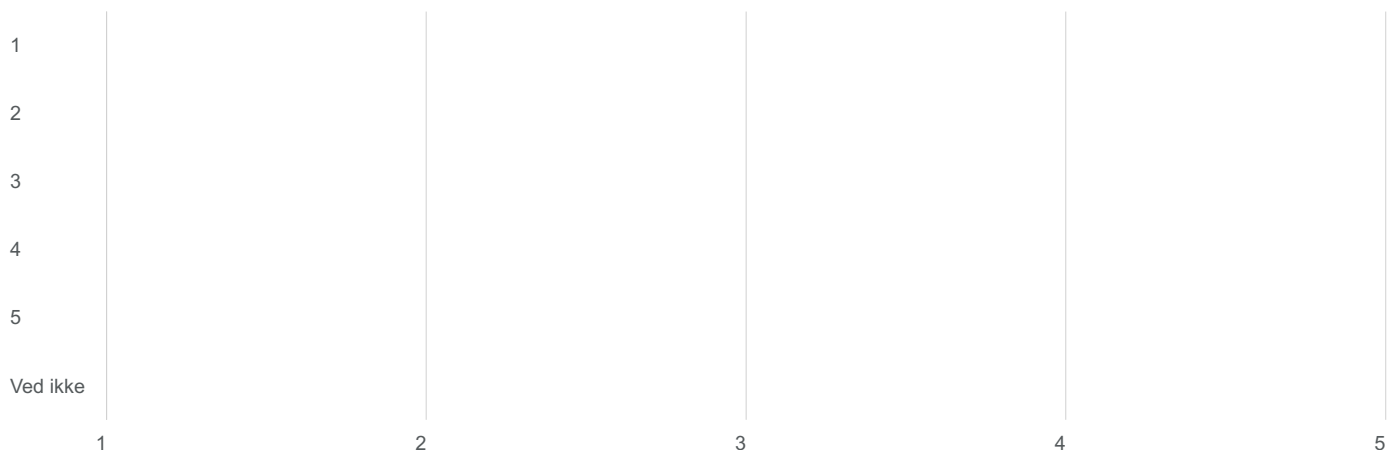
Observationer

**Total** 0

👁 Anonymitetsniveauet er ikke nået. Niveauet er indstillet til 4 respondenter.

### Er du opmærksom på dit fysiske arbejdsmiljø og indretningen af din arbejdsplads, herunder ergonomi, bevægelse og pauser i løbet af arbejdsdagen?

Krydset med 'Arbejdsglæde og Motivation - Hvordan har du oplevet din arbejdsglæde i de sidste 30 dage?'



Observationer

**Total** 0

👁 Anonymitetsniveauet er ikke nået. Niveauet er indstillet til 4 respondenter.

# FREMKOMMELIGHED

Hvor hurtigt og rettidigt bussen kommer frem gennem trafikken, er to vigtige parametre for, hvordan kunderne opfatter kvaliteten af den kollektive trafik. Samtidig er de to parametre direkte styrende for udgifterne til busdriften. Tiltag der øger bussernes fremkommelighed, dvs. sikrer hurtigere og mere regelmæssig drift, kan dermed på én gang forbedre busproduktets kvalitet, kundernes tilfredshed og driftsøkonomien i den kollektive trafik. Denne situation gør, at anlægsudgifter til styrkelse af fremkommelighed ofte vil være samfundsmæssigt rentable.

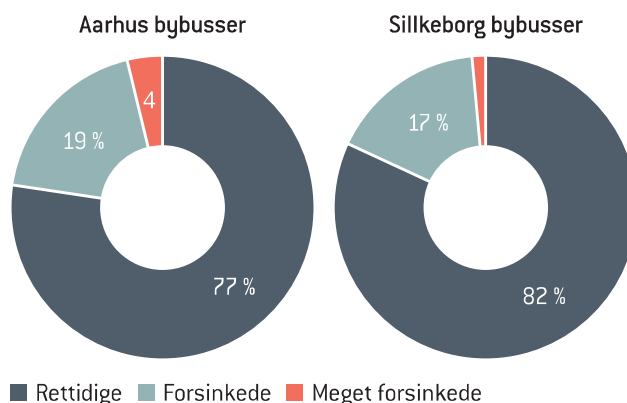
## 6.1 Baggrund

Trængsel er et stigende problem i de fleste større byer i Midttrafikområdet, hvor byerne og biltrafikken vokser, uden at vejkapaciteten kan følge med. Mobilitetskommissionen for Business Region Aarhus identificerer således væsentlige trængselsproblemer i både Aarhus, Randers, Horsens, Silkeborg og Skanderborg, mens større byer som Viborg, Herning og Holstebro udenfor anlægsområdet også oplever trængselsudfordringer.

En konsekvens af trængslen er, at busserne i høj grad fanges i de samme kødannelser som bilerne. Dette giver længere køretid og dårlig regularitet, hvilket udhuler kvaliteten af og tilliden til det kollektive tilbud for kunderne. Dårlig fremkommelighed fører derfor til, at flere kunder vælger bilen, og dermed øges presset på vejnettet yderligere. Tiltag, der forbedrer fremkommelighed, er derfor vigtige for at styrke kvaliteten af den kollektive trafik og tiltrække flere og mere tilfredse kunder.

At der mange steder opleves problemer med bussernes rettidighed ses i ill. 51.1. Her vises andelen af rettidige, forsinkede og meget forsinkede afgang i hhv. Aarhus og Silkeborg bybusser i morgenmyldretiden. I begge byer er omkring en femtedel af alle afgang forsinkede. Dette gør den kollektive trafik mindre pålidelig og er til stor gene for kunderne.

En rundspørge blandt projektlederne for de 59 fremkommelighedsprojekter, der har fået støtte fra Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsens puljer fra 2009-2013, understreger, at styrket fremkommelighed er positivt for kunderne. Her svarer at 73 %, at projekterne har ført til øget passagertal, samt at kundetilfredsheden er øget.



Ill. 51.1: Andelen af rettidige (op til 4 min.), forsinkede (over 4 min.) og meget forsinkede (over 10 min.) afgang i Aarhus og Silkeborg bybusser i morgenmyldretiden 7.30-8.30 i perioden fra køreplan-skiftet 2018 til november 2018.

Ud over at forringe kvaliteten af den kollektive trafik for kunderne, fordyrer dårlig fremkommelighed samtidig driften på berørte buslinjer. Køretiden er direkte styrende for bruttoudgifterne til den kollektive trafik, der bl.a. afregnes ud fra driftstimer. Afhængigt af, hvor stram køreplanen for en given rute i forvejen er, kan forsinkelser også føre til behov for indkøb af en ekstra driftsbus for at opretholde den samme køreplan, hvilket medfører en væsentlig omkostningsforøgelse. Dårlig fremkommelighed har dermed en dobbelt negativ effekt for busserne, der både bliver dyrere at drive og tilbyder ringere kvalitet – potentielt med færre kunder og deraf lavere indtægter til følge.

Som et generelt eksempel betyder 2 min. ekstra køretid pr. afgang på en strækning med kvartersdrift i dagtimerne og halvti-

mesdrift aften/weekend en ekstraudgift på næsten 1 mio. kr. pr. år til busoperatøren. I tillæg kan serviceforringelsen føre til passagerfrafald, som forværrer driftsøkonomien yderligere.

Et konkret eksempel findes på linje 6A i Aarhus. Linje 6A kører bl.a. på Ringvejen, der i høj grad er præget af trængsel, og er en højfrekvent linje med op til ti afgang i timen i myldretiden. Linje 6A havde gennem en længere periode store problemer med forsinkelser, og som konsekvens heraf blev den køreplanlagte køretid udvidet med ca. 1.500 køreplantimer pr. år fra 2017 til 2018. I nøgletal svarer det til en merudgift på ca. 1,2 mio. kr. om året. Hvis det modsat var muligt at reducere køretiden på linje 6A med 2 min. pr. afgang, svarende til ca. 5 % af det samlede antal køreplantimer, ville det give en årlig driftsbesparelse på ca. 2,2 mio. kr. beregnet i nøgletal. Investeringer i fremkommelighedstiltag kan dermed finansieres gennem lavere omkostninger til buskørsel og øgede kundeindtægter over en årrække.

Bussernes forsinkelser kan variere meget fra dag til dag, og der kan således være dage, hvor køretiden i køreplanen er for lang, og dage, hvor bussen på samme afgang bliver meget forsinket ift. køreplanen. At justere køretiden i køreplanen kan derfor ikke løse rettidighedsproblemerne alene. Her handler det i stedet om at gøre bussens rejse mere tilregnelig, så det bliver lettere at forudsige og planlægge køretiderne mere præcist. Dette til gavn for både kunder og driftsøkonomi.

## 6.2 Formål

Midttrafik ønsker at adressere fremkommelighed i byerne, både af hensyn til kunder og til driftsøkonomi.

Styrket fremkommelighed vil gøre bussen hurtigere og mere pålidelig for kunderne. Dette er en central kvalitetsparameter for kunderne, som ikke mindst i forbindelse med skift, er afhængige af høj rettidighed. Dermed hjælper god fremkommelighed til at nå Midttrafiks mål om mere tilfredse kunder og samtidig stille den kollektive trafik stærkere i konkurrencen med bilen. Styrket fremkommelighed vil ligeledes være til gavn for chauffører, der bedre vil kunne overholde køreplanen og som følge deraf yde en bedre kundeservice.

Samtidig er det et vigtigt formål at øge effektiviteten af den kollektive trafik. Her kan forbedringer i fremkommeligheden være med til at sikre, at den samme kollektive drift kan opretholdes med et lavere ressourceforbrug og evt. færre busser.

Fremkommelighed behandles som et særskilt tema i denne trafikplan, og målet er hermed at sætte fokus på emnet og at sætte det på den politiske dagsorden hos kommunerne. Hvis den kollektive trafik skal have højere prioritet i byerne, er det ofte på bekostning af andre trafikanter, fx bilister. Fremkommelighedstiltag er derfor et spørgsmål om politiske prioriteringer.

## 6.3 Kortlægning af fremkommelighedssituationen

For at kunne optimere fremkommeligheden er det essentielt at have et godt billede af, hvor, hvornår og hvorfor problemerne opstår, samt hvor stort et omfang problemerne har. Denne forståelse er vigtig både for at kunne udvikle den rette løsning og for at vurdere, om problemet er stort nok til at retfærdiggøre en investering. Fremkommelighedskortlægningen er også vigtig, så tiltagene senere kan evalueres og køretiden justeres.

Det er ikke altid enkelt at forstå, hvordan fremkommelighedsproblemerne opstår. Derfor benyttes forskellige metoder i diagnosen af problemerne:

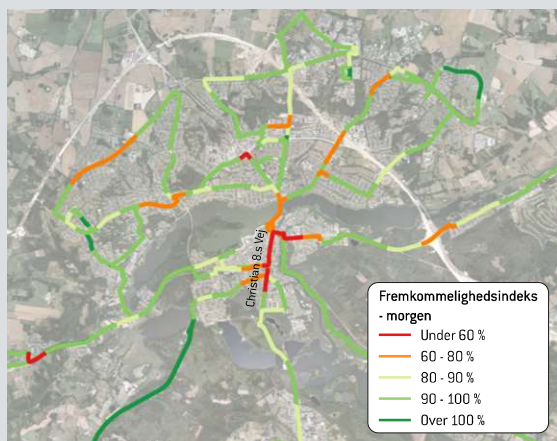
- **Kortlægning af køretid med GPS-data.** Midttrafik logger løbende position og køretid for alle busser. Det giver et stærkt datagrundlag til at analysere køretid og rettidighed og bl.a. kortlægge steder, hvor busserne forsinkes af trængsel. Analyse af disse data fungerer som en screening af busnettet, der kan udpege strækninger, der er relevante at undersøge nærmere.
- **Interviews med chauffører og kundeklager.** Bag forsinkelser gemmer der sig ofte årsager og u hensigtsmæssigheder, der ikke er nemme at identificere udelukkende ved hjælp af data. Her er interviews med chaufførerne et værdifuldt værktøj til at forstå problemstillingerne. Det kan både være de, der fremgår af GPS-analysen og mere generelle problemstillinger, som forsinker bussen hele dagen, og som dermed ikke skiller sig særligt ud i en GPS-analyse. Kundeklager, fx over gentagen forsinkelse på en rute, kan ligeledes give en større forståelse for, hvad der i praksis forsinker bussen.
- **Besigtigelse.** Besigtigelse kan give en større forståelse for eventuelle problemer og kan samtidig inspirere til løsninger. Det er lettere at udvikle holdbare løsninger, når problemerne og de fysiske forhold overværes 1:1.
- **Inddragelse af vejmyndigheden.** Vejmyndigheden, typisk den pågældende kommune, indgår naturligt i arbejdet, da det som regel er kommunen, der skal både vedtage og finansiere investeringerne. Det er vigtigt allerede i diagnosefasen at involvere de rette personer, da det kan give et vigtigt for-håndskendskab til strækningen og de valg, der er foretaget, bl.a. i forbindelse med signalindstilling.

Disse metoder giver tilsammen et solidt billede af fremkommelighedssituationen. Sammenholdt med bl.a. antallet af kunder og busafgange, der påvirkes, giver dette et godt grundlag for valg af hvilke strækninger, der kan være relevante at udarbejde løsninger for, og hvor det største potentiale for fremkommelighedsforbedringer ligger.

### Brug af GPS-data til køretidskortlægning i Silkeborg

Midttrafik har udviklet et værktøj til at omsætte løbende GPS-data fra busserne til viden om fremkommelighedssituationen på vejene. Figuren nedenfor viser et eksempel fra Silkeborg, hvor køretiderne i myldretiden sammenlignes med kørsel i frit flow. Orange og røde strækninger viser, at bussen forsinkes i særlig grad i myldretiden.

Disse strækninger er derfor relevante at vurdere nærmere og afklare, om der med fordel kan udvikles løsninger for en bedre fremkommelighed på strækningerne. Eksempelvis står Christian 8.s Vej frem som en strækning med højt forsinkelsesniveau; en strækning hvor der er arbejdet med fremkommelighedstiltag som busbaner og signalprioritering.



Ill. 53.1: Illustrationen viser trængsel om morgenen i Silkeborg by. Farverne indikerer køretid i myldretiden sammenlignet med køretid uden for myldretiden. De røde streger viser fx de strækninger, hvor bussen i myldretiden kører under 60 % af hastigheden udenfor myldretiden.

## 6.4 Værktøjer til fremkommelighedsoptimering

Hvis man vil sikre, at busserne kører mere rettidigt og kommer hurtigere frem, er der en række værktøjer, der kan tages i brug. Typisk kræver værktøjerne anlægsinvesteringer og/eller trafikpolitiske prioriteringer. Erfaringerne viser, at der kan være store gevinster at hente gennem kortere rejsetider, flere kunder og dermed bedre driftsøkonomi på de enkelte strækninger.

Fremkommelighed kan adresseres på forskellige niveauer; fra en fuld BRT-løsning med egne kørebaner over længere strækninger til en målrettet indsats mod enkeltproblemer i et lyssignal. Herunder gennemgås en række af de vigtigste værktøjer, der kan anvendes i arbejdet for bedre fremkommelighed:

- **Optimering af linjeføring.** En linje der kører direkte på større veje og med få sving, kommer hurtigere frem end en kroget linje på smalle veje. Generelt vil smalle veje, hastighedsbegrænsninger, sving (særligt skarpe sving) og mange trafikdæmpende tiltag (bump eller lignende) reducere fremkommeligheden. Linjeføringen kan også omlægges, så den undgår trængselsbelastede veje, så længe linjens vigtige målpunkter stadig dækkes.
- **Busveje og busluser.** Kortere eller længere strækninger af veje kun til bus kan være med til at skabe forbindelser og genveje, som kan give mere direkte og effektiv betjening, uden at et område belastes af øvrig vejtrafik. Her kan busluser være et værktøj.
- **Busbaner.** Med egne kørebaner kører bussen mest muligt upåvirket af trængslen for den øvrige trafik. Dette er derfor et meget effektivt, men også omkostningstungt, virkemiddel. Busbaner er særligt effektive, når de sammentænkes med signalprioritering, så bussen kan køre uhindret gennem trafikken. Bussen opnår samtidig en god jævn kørsel uden sving til/fra holdepladser, hvilket giver høj kørekomfort for kunderne.
- **Optimering af stopmønster.** Antallet og placeringen af stop har afgørende betydning for linjens hastighed, da et stop både tager tid til deceleration, passagerudveksling, acceleration samt evt. udfletning i trafikken. Det optimale stopmønster afhænger af, hvilke målpunkter bussen betjener, og hvor lang gangafstand, der accepteres politisk. Samtidig er placeringen af stop i forhold til lyskryds vigtig, og særligt i kombination med signalprioritering vil det være vigtigt, at stoppet er placeret efter signalet.
- **Udformning af stoppesteder og terminaler.** På veje med buslommer og tæt trafik kan bussen have svært ved at flette ud i trafikken igen. Med kantstensstop eller fremrykkede stop undgås denne spildtid og kunderne oplever mere jævn

## BRT

Det engelske begreb - bus rapid transit (BRT) er i de senere år blevet integreret i den danske kollektive planlægning som det mest højklassede busprodukt og et alternativ til letbane i de tunge kollektivkorridorer.

Der findes ikke en entydig universel definition af BRT, men Vejdirektoratets "Håndbog for kollektiv bustrafik og BRT" definerer BRT som en fælles betegnelse for et højklasset, bus-baseret transportsystem med et meget højt serviceniveau. Det mest centrale element i denne definition er det særlige bustracé, der sikrer, at busserne ikke påvirkes af de trængselsproblemer, der forårsages af biltrafikken. Derudover består BRT af en række andre elementer, der samlet bidrager til at skabe det høje serviceniveau.

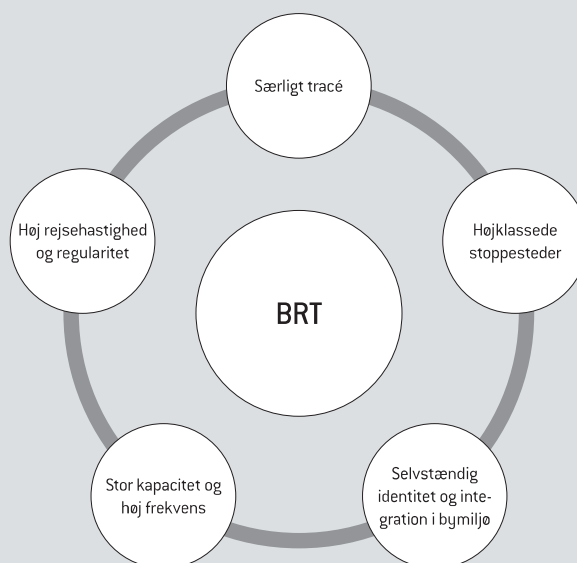
Håndbogen fastsætter et anbefalet niveau og et minimumsniveau samt en række parametre for at busdrift kan klassificeres som BRT.

### +Way på Sjælland

Movia har indført begrebet +Way om deres stærkeste busprodukt. Konceptet er inspireret af BRT og er ligesom letbane, metro og S-tog en højklasset kollektiv trafikløsning, som kombinerer hurtig og effektiv transport mellem attraktive byrum. En +Way-linje skal adressere fire hovedelementer. Centralt er +Sporet, som dækker selve linjeføringen, tracéen og fremkommeligheden. Linjen skal køre direkte og i trængselsfrit tracé og så vidt muligt prioriteres for højest mulig fremkommelighed.

Der skal også arbejdes målrettet med holdepladserne +Øer og +Stop, som skal signalere kvalitet og integreres godt med den omkringliggende by, ligesom materiellet (+Bussen) skal sikre at rejsen bliver behagelig.

Mens BRT skal have eget tracé, kan +Way både køre i eget tracé og i blandet trafik, men skal så vidt muligt køre trængselsfrit på bussernes præmisser. Denne pragmatiske tilgang til fremkommeligheden betyder, at ressourcerne kan mål-



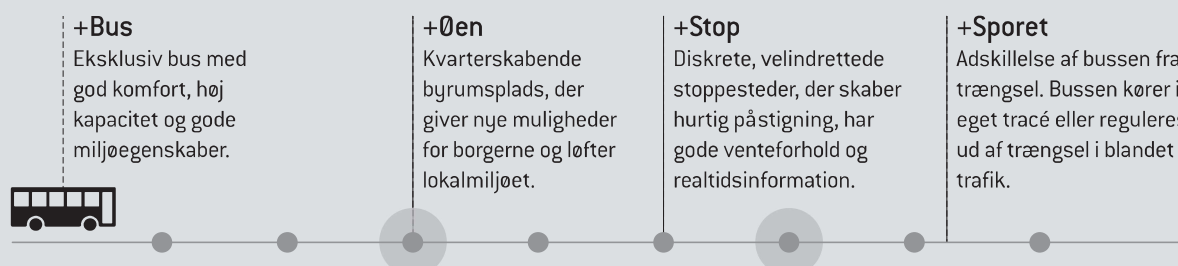
Ill. 54.1: Vejdirektoratets forudsætninger for BRT-systemer.

rettes de væsentligste fremkommelighedsproblemer, mens der ikke investeres, hvor bussen ikke forsinkes, eller hvor de fysiske konsekvenser ikke står mål med gevinsterne ved en investering.

### Erfaringer med BRT og +Way

I Danmark kendes BRT fra København, hvor Københavns Kommune har bygget et BRT-lignende system over en korte strækning nær Rigshospitalet. Derudover er det første store sammenhængende projekt under planlægning i Aalborg, hvor der investeres 510 millioner i et system, hvor bussen får eget tracé på en 12 km lang strækning på tværs af byen.

Der har sideløbende været arbejdet med +Way i en række andre områder. Eksempelvis udarbejdede Roskilde Kommune og Movia i 2009 en vision for +Way på Roskildes to A-buslinjer. Visionens endemål skitserede en 100 % grøn +Way-løsning i 2036, og anviste samtidig hvilke skridt, der løbende kunne tages i retning mod målet. Dette førte bl.a. til en række fremkommelighedsprojekter med statslig støtte.



Ill. 54.2: Elementer i Movias +Way-koncept.

### Fremkommelighed i Horsens

Horsens Kommune fik i 2013 bevilget 470.000 kr. fra Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsens busfremkommeligheds-pulje.

Projektets formål var at få et mere effektivt kollektivt trafiknet med forbedret fremkommelighed og øget prioritering af busserne i Horsens by. Horsens Kommune, Midttrafik og Arriva identificerede i samarbejde seks kryds i midtbyen, hvor fremkommeligheden med fordel kunne styrkes.

Projektet indeholdt både busprioritering i form af ændret trafikstyring i alle kryds samt en mindre ændring af krydsudformning og afmærkning i to af disse kryds.

Projektet har overordnet set haft en positiv indvirkning på rejsetiden i de seks kryds. Der er dokumenteret rejsetidsbesparelser i to af krydsene, hvor køretiden for en bus gennem krydset er reduceret med mellem 4-38 % afhængigt af sted, retning og periode.

Effekten i de øvrige kryds er ikke dokumenteret, men det er vurderet, at busserne får en tidsbesparelse på op til 60 sekunder, hvor trafikbelastningen er størst.



Ill. 55.1: De seks berørte kryds i Horsens.

kørsel. Kantstensstop og fremrykkede stop medfører, at den øvrige trafik fanges bag bussen og dermed må overhale eller vente, til bussen kører. Også terminaludformning er vigtig. Her er køremønstret på terminalen og adkomstvejene vigtige for fremkommeligheden.

- **Signalprioritering.** Signalprioritering kan have forskellig teknisk udformning, men fungerer generelt ved, at lyssignalet varsles om, at bussen nærmer sig, og derefter giver grønt eller forlænger grønt signal i bussens kørselsretning, så bussen ikke bremses. Det kan understøtte bussens fremkommelighed generelt eller målrettes mod busser, der er forsinkede. Signalprioritering har dog sin begrænsning på strækninger, hvor bussen fanges i samme kø som bilerne, da prioriteringen risikerer kun at gavne de foran holdende biler, mens bussen ikke når med over for grønt signal. Ved at kombinere signalprioritering med kortere busbaner opnår bussen mulighed for at overhale bilkøen og køre først over krydset.

### 6.5 Mål i trafikplanperioden

Midttrafik ønsker i trafikplanperioden at styrke arbejdet med fremkommelighed. Dette skal ske gennem en udvidelse af kompetencefeltet med særligt fokus på at diagnosticere problemerne.

I trafikplanperioden ønsker Midttrafik at:

- Færdigudvikle GPS-værktøj til kortlægning af køretid og regularitet. Midttrafik igangsætter arbejdet med dette værktøj og vil i perioden anvende det i Aarhus og bybusbyerne.
- Gennemføre pilotprojekt for fremkommelighedsproces med en bybuskommune, som kan være model for arbejdet i de øvrige bybuskommuner. I processen udvikles konkrete løsninger for belastede strækninger.

Sideløbende med dette kortlægges mulighederne for mere langsigtede BRT-løsninger som forløber for/alternativ til letbane. Dette sker i regi af Letbanesamarbejdets arbejde med den langsigtede udviklingsvision Samspil2030, som bl.a. indeholder udvikling af BRT-projekter i Aarhus og Randers.

### Samarbejde og rolledeling

Midttrafik ønsker at påtage sig en proaktiv rolle i arbejdet med og rådgivning omkring fremkommelighed, men det er vigtigt at understrege, at kommunerne selv skal spille en helt central rolle, da de som vejmyndighed og bestiller af kollektiv trafik foretager investeringerne i busfremkommelighed og de politiske prioriteringer af trafikken.