



**Åben dagsorden  
til mødet i  
Bestyrelsen for Midttrafik  
23. april 2023 kl. 11:00  
Studieturen til Groningen,  
Holland**

---

## Indholdsfortegnelse

---

<b>Pkt.</b>	<b>Tekst</b>	<b>Side</b>
1	Oplæg om studieturen.....	3
2	Modeller for indtægtsdeling i 2022 samt foreløbig afregning .....	4
3	Høring af Trafikplan for den Statslige Jernbane.....	8
4	Årsberetning 2022 fra Ankenævnet for Bus, Tog og Metro .....	12
5	Orientering om den fælles kundeundersøgelse 2022.....	15
6	Orientering om webtilgængelighed i Midttrafik app.....	17
7	Eventuelt.....	18

# 1 Oplæg om studieturen

Planchef Henrik Vestergaard vil på vejen til Groningen, Holland, fortælle om udvalgte temaer og steder for bestyrelsens studietur, samt tankerne bag, nogle af de tiltag, man i Groningen har gjort inden for mobilitet, hubs og kollektiv trafik generelt.

## **Direktøren indstiller,**

**at** bestyrelsen tager oplægget til efterretning.

## 2 Modeller for indtægtsdeling i 2022 samt foreløbig afregning

### Resumé

*Ved bestyrelsesmødet i marts ønskede administrationen, at indtægtsdeling for bus, tog og letbane for 2022 afregnes efter budget.*

*Administrationen ønskede desuden, at foreløbig afregning skulle ske i regnskabsåret i stedet for januar.*

*Punkterne blev ikke vedtaget, og de underbygges derfor i denne sagsfremstilling.*

### Sagsfremstilling

Midttrafiks bestyrelse besluttede i 2017 at igangsætte arbejdet med at udvikle en ny indtægtsdelingsmodel. Den nye indtægtsdelingsmodel baserer sig på et særligt udviklet program, som behandler alle Midttrafiks salgsdata med henblik på at sikre en fordeling af indtægter, der er tro mod det reelle salg af kort og billetter i Midttrafiks busser, på Rejsekort, Midttrafiks mobilapp samt øvrige salgskanaler.

Selve modellen indføres gradvist, hvor der udarbejdes en fordelingsnøgle baseret delvist på sidste års resultat, og delvist på indtægtsdelingsmodellen. Fordelingsnøglen skal over en 3-årig periode gå fra at være 50 % datadrevet, til 100 % datadrevet, hvilket vil sige at alle indtægter udelukkende fordeles efter salgsdata. Det forventes at modellen er fuldt indført i 2024.

I 2022 er Midttrafiks indtægtsdeling baseret på 50 % af resultatet fra regnskabet fra 2021, samt 50 % på datadreven indtægtsdeling, dvs. på faktisk billetsalg i 2022. Denne model er dog skabt forud for covid-19, hvorfor det er nødvendigt at tage stilling til, hvordan man indtægtsfordeler, når der også er en statslig kompensation, som spiller ind.

Midttrafiks administration har opstillet to forskellige modeller herfor:

- Model 1: Regnskab som budget
- Model 2: Regnskab efter indtægtsdeling

#### Model 1. Regnskab som budget

Den første model, se nedenstående tabel, beror på princippet om, at ingen bestillere må tjene på den statslige kompensation for indtægtsnedgang som følge af covid-19, hvorfor den er baseret på, at alle bestillere skal have indtægter præcis som budgetteret. Indtægterne er stadig indtægtsdelt efter den vedtagne 50%/50% model, men med den begrænsning, at ingen bestillere kan overgå deres indtægtsbudget.

Det betyder, at samtlige af Midttrafiks bestillere vil få kompenseret forskellen på indtægter og deres budgetterede indtægter, men at Ikast-Brande og Holstebro-Skjern (Region Midtjylland) ikke vil modtage den del af deres indtægter, som de har tjent mere end budgetteret, samlet set 653.312 kr., hvilket sikrer, at alle bestillere kan få indtægter som budgetteret.

	Budget 2022	Regnskab 2022	Regnskab som budget		
	Budget 2022 inkl. kompensation	Regnskab 2022	Kompensation	Regnskab inkl. komp.	Forskel til nuværende
<b>Bus</b>					
Favrskov	2.696.369	2.005.013	691.357	2.696.369	-
Hedensted	3.263.029	2.832.161	430.868	3.263.029	-
Herning	12.909.466	10.970.231	1.939.235	12.909.466	-
Holstebro	4.741.179	4.023.892	717.287	4.741.179	-
Horsens	19.866.000	17.507.656	2.358.344	19.866.000	-
Ikast-Brande	72.045	87.971	-15.926	72.045	-
Norddjurs	2.611.500	1.988.091	623.409	2.611.500	-
Odder	2.115.862	1.644.787	471.075	2.115.862	-
Randers	29.952.738	26.364.154	3.588.585	29.952.738	-
Ringkøbing-Skjern	4.964.599	3.468.662	1.495.937	4.964.599	-
Silkeborg	21.967.452	19.439.351	2.528.101	21.967.452	-
Skanderborg	7.929.497	6.271.366	1.658.130	7.929.497	-
Skive	8.140.031	6.793.004	1.347.026	8.140.031	-
Struer	1.036.378	793.479	242.899	1.036.378	-
Syddjurs	5.603.584	4.354.220	1.249.364	5.603.584	-
Viborg	16.847.472	14.594.730	2.252.741	16.847.472	-
Aarhus	262.045.434	254.523.971	7.521.463	262.045.434	-
Region Midtjylland	267.804.933	251.554.246	16.250.687	267.804.933	-
<b>Bus i alt</b>	<b>674.567.568</b>	<b>629.216.984</b>	<b>45.350.584</b>	<b>674.567.568</b>	<b>-</b>
<b>Letbane</b>					
Aarhus	41.500.000	37.472.685	4.027.315	41.500.000	-
Region Midtjylland	41.500.000	37.472.685	4.027.315	41.500.000	-
<b>Letbane i alt</b>	<b>83.000.000</b>	<b>74.945.370</b>	<b>8.054.630</b>	<b>83.000.000</b>	<b>-</b>
<b>Tog</b>					
Holstebro-Skjern	12.800.000	13.838.165	-1.038.165	12.800.000	-
Lemvigbanen	2.100.000	2.046.049	53.951	2.100.000	-
<b>Tog i alt</b>	<b>14.900.000</b>	<b>15.884.214</b>	<b>-984.214</b>	<b>14.900.000</b>	<b>-</b>
<b>Indtægter i alt</b>	<b>772.467.568</b>	<b>720.046.567</b>	<b>52.421.001</b>	<b>772.467.568</b>	<b>-</b>

## Model 2. Regnskab efter indtægtsdeling

Model 2, den vedtagne model, se nedenstående tabel, beror på princippet om de bestillere, som indtægtsmæssigt har klaret sig bedre end de budgetterede indtægter, skal have lov til at beholde det beløb, de har overskredet budgettet med. Denne model vil konkret betyde, at Ikast-Brande får 87.971 kr. mere end deres budgetterede indtægter, og at Region Midtjylland, på tværs af bus, tog og letbane, i alt vil få 637.386 kr. mere end deres samlede budgetterede indtægter. Dette vil så ske på bekostning af de øvrige bestillere, der sammenlagt vil få 653.312 kr. mindre med denne model.

Det skyldes, at Midttrafik antager at det beløb de to bestillere får mere end deres budgetterede indtægter, skal trækkes fra de øvrige bestillere indtægter, da staten ellers kommer til at dække det, hvilket er strid med regnskabsinstruksen fra Trafikstyrelsen vedr. indtægtskompensation fra staten.

	Budget 2022	Regnskab 2022	Regnskab efter indtægtsdeling		
	Budget 2022 inkl. kompensation	Regnskab 2022	Kompensation	Regnskab inkl. komp.	Forskel til nuværende
<b>Bus</b>					
Favrskov	2.696.369	2.005.013	677.729	2.682.741	-13.628
Hedensted	3.263.029	2.832.161	422.375	3.254.536	-8.493
Herning	12.909.466	10.970.231	1.901.010	12.871.240	-38.226
Holstebro	4.741.179	4.023.892	703.148	4.727.040	-14.139
Horsens	19.866.000	17.507.656	2.311.857	19.819.513	-46.487
Ikast-Brande	72.045	87.971	-	87.971	15.926
Norddjurs	2.611.500	1.988.091	611.121	2.599.212	-12.289
Odder	2.115.862	1.644.787	461.790	2.106.576	-9.286
Randers	29.952.738	26.364.154	3.517.847	29.882.001	-70.738
Ringkøbing-Skjern	4.964.599	3.468.662	1.466.449	4.935.111	-29.488
Silkeborg	21.967.452	19.439.351	2.478.267	21.917.618	-49.833
Skanderborg	7.929.497	6.271.366	1.625.445	7.896.812	-32.685
Skive	8.140.031	6.793.004	1.320.474	8.113.478	-26.552
Struer	1.036.378	793.479	238.111	1.031.590	-4.788
Syddjurs	5.603.584	4.354.220	1.224.737	5.578.957	-24.627
Viborg	16.847.472	14.594.730	2.208.336	16.803.066	-44.406
Aarhus	262.045.434	254.523.971	7.373.201	261.897.173	-148.262
Region Midtjylland	267.804.933	251.554.246	15.930.356	267.484.603	-320.331
<b>Bus i alt</b>	<b>674.567.568</b>	<b>629.216.984</b>	<b>44.472.254</b>	<b>673.689.238</b>	<b>-878.330</b>
<b>Letbane</b>					
Aarhus	41.500.000	37.472.685	3.947.930	41.420.614	-79.386
Region Midtjylland	41.500.000	37.472.685	3.947.930	41.420.614	-79.386
<b>Letbane i alt</b>	<b>83.000.000</b>	<b>74.945.370</b>	<b>7.895.859</b>	<b>82.841.229</b>	<b>-158.772</b>
<b>Tog</b>					
Holstebro-Skjern	12.800.000	13.838.165	-	13.838.165	1.038.166
Lemvigbanen	2.100.000	2.046.049	52.888	2.098.937	-1.063
<b>Tog i alt</b>	<b>14.900.000</b>	<b>15.884.214</b>	<b>52.888</b>	<b>15.937.102</b>	<b>1.037.103</b>
<b>Indtægter i alt</b>	<b>772.467.568</b>	<b>720.046.567</b>	<b>52.421.001</b>	<b>772.467.568</b>	<b>0</b>

Midttrafiks administration anbefaler, at model 1 vælges som princippet for indtægtsfordeling i 2022, hvor indtægterne fordeles som budgetteret. Det giver den største grad af forudsigelighed for bestillerne, i en generel usikker tid, der har været præget af både covid-19 og store udsving i brændstofpriserne.

Administrationen har efter bestyrelsesmødet i marts afholdt møde med regionen, hvor EY også deltog. På mødet blev man enige om at fordele indtægterne i 2022 efter budget.

Fra 2023 indtægtsdeler Midttrafik efter princippet 75 % datadrevet, 25 % baseret på resultatet fra 2022, og fra 2024 og frem vil Midttrafik indtægtsdele 100 % datadrevet. Midttrafik forventer ikke at afvige fra denne vedtagne indtægtsdelingsmodel fremadrettet.

Foreløbig afregning af regnskabsårets byrdefordeling

Bestyrelsen besluttede i juni 2022 at ændre tidspunkterne for afregning af byrdefordeling med henblik på at stabilisere Midttrafiks likviditet. Således blev det besluttet at lave en foreløbig afregning på baggrund af årets 2. regnskabsrapportering og en endelig afregning efter godkendelse af regnskabet.

Den nye model blev i juni 2022 vedtaget således, at den foreløbige afregning ville ske i

januar i efterfølgende regnskabsår.

Dette tidspunkt viste sig at indebære tunge administrative processer for administrationen – enten med et omfattende manuelt arbejde, eller med tekniske afstemninger for at sikre korrekt regnskabsmæssig håndtering.

Administrationen indstillede derfor til bestyrelsen i marts 2023, at afregningen skulle foretages i december med den sidste acontoopkrævning for året.

Punktet blev ikke besluttet, og administrationen har efterfølgende haft møde med regionens administration, som fortsat anfægter indstillingen, med den begrundelse, at de ikke kan afregne inden for samme regnskabsår.

Administrationen indstiller derfor til, at nuværende praksis fortsætter, hvorved bestillerne afregnes foreløbigt i januar.

### **Direktøren indstiller,**

**at** bestyrelsen godkender, at model 1 anvendes som princippet for indtægtsfordeling i 2022.

**at** bestyrelsen godkender, at der ikke bliver lavet om i afregningsmodellen besluttet i juni 2022.

### **Bilag**

- 2.a Bilag 1 - Notat om vetoret mod beslutninger om indtægtsmodel i Midttrafik

## 3 Høring af Trafikplan for den Statslige Jernbane

### Resumé

Trafikstyrelsen har udarbejdet udkast til Trafikplan for den Statslige Jernbane. Planen udarbejdes hvert fjerde år og redegør for statens jernbanetrafik i de kommende fire år og sætter samtidig den langsigtede retning for den videre udvikling af jernbanenettet og trafikken derpå. Planen er i høring hos trafikkselskaber, regioner og kommuner frem til 10. maj. Administrationen har identificeret en række forhold som vi mener bør indgå i høringssvar.

### Sagsfremstilling

Ifølge Lov om trafikkselskaber skal der udarbejdes en trafikplan for den statslige jernbane. Planen skal redegøre for jernbanetrafikken, der kører på kontrakt med staten. Planen skal bl.a. fremlægge de politiske målsætninger og give et overblik over, hvordan alle de besluttede tiltag på banen hænger sammen.

Trafikplanens rolle er at være et fælles vidensgrundlag i sektoren og et forum for dialog med kommuner, regioner, trafikkselskaber, togoperatører, infrastrukturforvaltere og interesseorganisationer. Dermed giver den en fælles vidensramme for trafikale overvejelser på statsligt, regionalt og lokalt niveau. Planen giver et overblik over besluttede projekter på baneområdet og sandsynlige trafikale og passagermæssige effekter.

Trafikplan for den statslige jernbane 2023 er i høring frem til 10. maj hos trafikkselskaber, kommuner og regioner.

### Planens indhold

Planen redegør for den ventede udvikling i trafikken på kort sigt (2025) og trækker langsigtede perspektiver ved at anskueliggøre infrastrukturplaner og mulighederne, de giver for driften i 2030 og 2040.

#### Trafikken i 2025

Planen peger på et par igangværende anlægsprojekter, herunder signalprogrammet, som ventes færdigt på de sidste midtjyske strækninger i 2025, og hastighedsopgradering Aarhus-Langå.

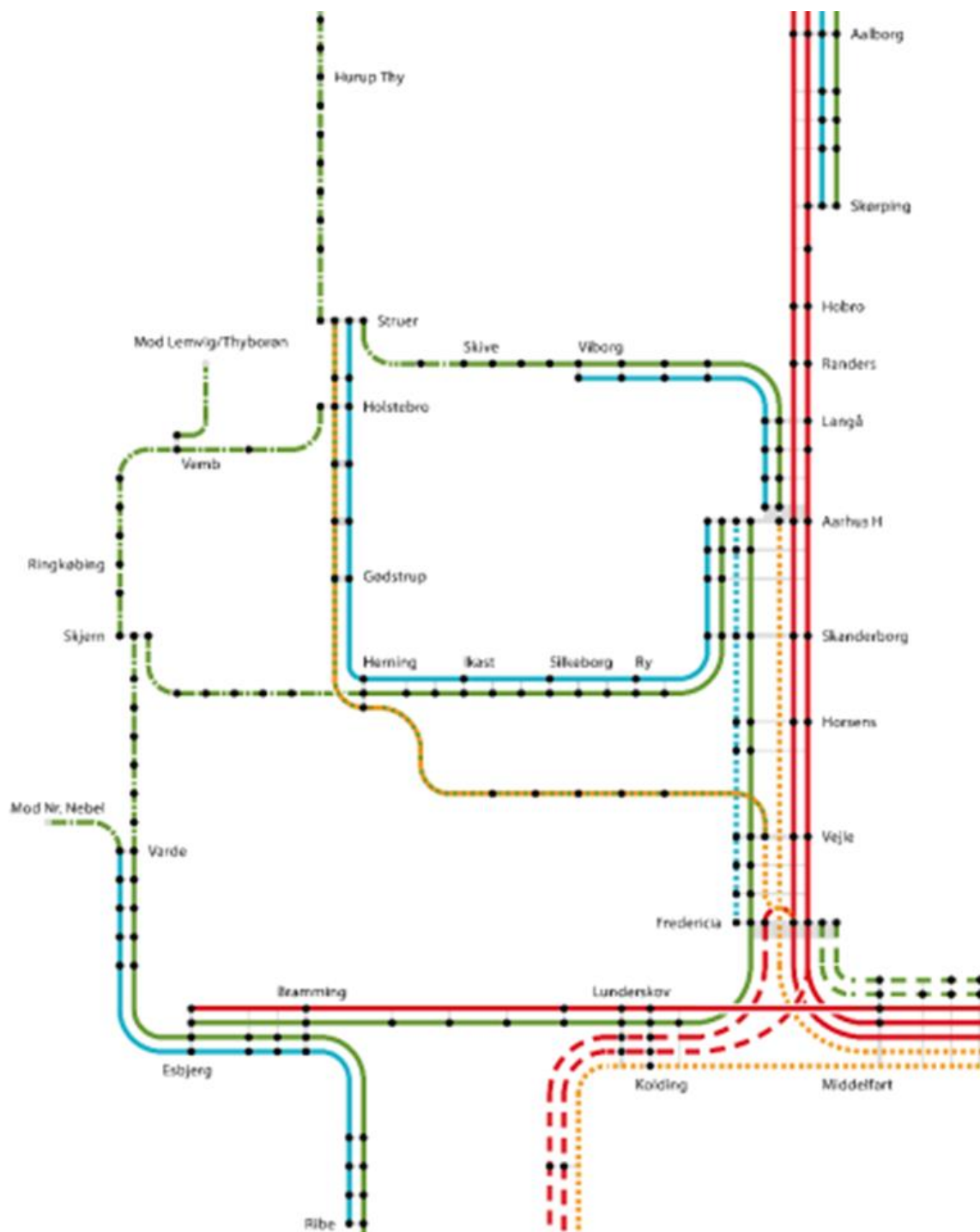
Driftsmæssigt ventes trafikken i Midtjylland i 2025 i det store hele at svare til den nuværende drift.

Strækningen Fredericia–Aarhus, betjenes med tre tog i timen, ét fra Esbjerg, som standser ved alle stationer, to fra København, som standser ved købstæderne, og her til enkelte supplerende tog. På strækningen mellem Skanderborg og Aarhus kører yderligere op til to tog i timen fra hhv. Skjern og Struer.

Fra Vejle til Herning kører ét tog i timen, som fortsætter videre til Struer, og dertil enkelte myldretidstog. Fire gange om dagen erstattes betjeningen af fjerntog med direkte forbindelse til Odense og København. Der kører to tog i timen mellem Aarhus og Herning, hvor det ene fortsætter mod Holstebro/Struer, og bl.a. betjener den nye station i Gødstrup ved regionshospitalet.



Strækningen Skjern-Ringkøbing-Vemb-Holstebro betjenes af Midtjyske Jernbaner, og der forventes i 2025 at være indsat nye batteritog på strækningen. Togbetjeningen på de øvrige baner forudsættes pt. at være uændret ift. i dag.



Figur fra statens trafikplan, der viser muligt driftsoplæg for den statslige banetrafik i Midtjylland i 2025.

#### Anlæg og trafik fra 2030 og frem

På længere sigt peger planen på de anlægsprojekter, der blev vedtaget i Infrastrukturplan 2035. Heraf vil flere få vigtig betydning i midtjysk sammenhæng. Det gælder:

- Fremtidssikring af Aarhus H inkl. elektrificering og øget kapacitet
- Ny station i Stilling
- Ny station i Brabrand

- Opgradering af Horsens Station inkl. perronforlængelse
- Elektrificering Fredericia-Aalborg inkl. hastighedsopgradering
- Ny bane Aarhus-Silkeborg

Samtidig betyder en række sjællandske og fynske projekter, at rejsetiden til København kan reduceres, fx Aarhus-København på 2:14.

### **Midttrafiks hørings svar**

Administrationen vil i høringsfasen have dialog med kommunerne, region Midtjylland samt nabotrafikselskaberne, for at afdække evt. interessefællesskaber, der giver anledning til bemærkninger i hørings svaret.

Herudover hæfter vi os ved gennemlæsning ved følgende, som vi mener giver anledning til bemærkninger i et hørings svar:

- Planen omtaler effekten af stationsnærhed som noget, der i særlig grad gælder i Hovedstadsområdet (side 7). Her vil vi gøre opmærksom på at Letbanesamarbejdet har udgivet et dialogoplæg om stationsnær byudvikling, som netop retter fokus mod de mange gode eksempler på dette i Østjylland, og på hvordan vi kan gøre det bedre.
- Planen peger på Stilling St. med ibrugtagning inden 2030 (side 8 og 27). Stilling station er tidligere blevet forsinket til 2025, og vi vil derfor i hørings svaret gøre opmærksom på at stationen fortsat er vigtig i vores regionale trafikbetjening, og at vi derfor opfordrer til at idriftsætte den så hurtigt som muligt.
- Planen definerer Grenaabanen som ikke-statslig jernbane (side 13). Her vil vi gøre opmærksom på at staten fortsat ejer banen og henvise til, at der bør være et afsnit i planen om rolledelingen mellem staten og Aarhus Letbane på side 12 ligesom for øvrige selskaber/operatører.
- Planen skriver, at det skal undersøges, om batteritog kan bruges i landsdelstrafikken med henblik på fastholdelse/udvikling af en direkte togforbindelse mellem København, Herning og Struer (side 16). Dette vil vi fremhæve i hørings svaret med opbakning herfra af hensyn til koblingen mellem Østdanmark og Midt- og Vestjylland.
- Planerne for fremtidssikring af Aarhus H omtales (side 27). Her vil vi understrege, at det er vigtigt også at tage højde for muligheden for øget drift på Silkeborgbanen, så stationen kommer til at rumme den rette kapacitet.
- Planen viser kort forbindelsen Aarhus-Hamborg som europæisk hovedkorridor (side 29). Dette vil vi i svaret bakke op om at fokusere på og fremskynde.
- Silkeborgbanen nævnes som langsigtet udviklingsprojekt (side 31). Her vil vi fremhæve at vi ser et stort perspektiv i det og opfordre til at undersøge forbindelsen som dobbeltsporet strækning, da det giver bedre forudsætninger for både at have hurtigtog og afgang med flere stationer.
- Planen indeholder en prognose for passagerudviklingen i banetrafikken. Prognosen viser en marginal positiv udvikling med en samlet vækst i den kollektive trafik vest for Storebælt på 6 % frem til 2035 på trods af store investeringer. Her vil vi i hørings svaret påpege, at vi mener, at perspektivet er større, og at vi gerne indgår i dialog om, hvordan vi i samarbejde får omsat de store investeringer til højere passagertal.

**Direktøren indstiller,**

**at** bestyrelsen drøfter, om oplægget til Statens Trafikplan giver anledning til yderligere bemærkninger i høringssvaret fra Midttrafik.

**Bilag**

- 3.a Bilag 1 - Trafikplan for den statslige jernbane - høring marts 2023

## 4 Årsberetning 2022 fra Ankenævnet for Bus, Tog og Metro

### Resumé

*Administrationen orienterer om årsberetningen 2022 fra Ankenævnet for Bus, Tog og Metro, herunder om ankesager omhandlende klager mod Midttrafik.*

### Sagsfremstilling

Midttrafik er omfattet af Ankenævnet for Bus, Tog og Metro, som behandler klager fra kunder over problemer oplevet i bus, tog og metro. Det giver kunderne i den kollektive trafik mulighed for at gå videre med deres klage, hvis de ikke er tilfredse med den afgørelse, som blandt andet Midttrafik har truffet.

Midttrafik deltager i Ankenævnets behandling af sager, som Trafikselskabernes repræsentant.

### Årsberetning fra Ankenævnet for Bus, Tog og Metro

I marts 2023 fremlagde Ankenævnet for Bus, Tog og Metro deres årsberetning for 2022. Af årsberetningen fremgår, at sekretariatet i 2022 modtog i alt 304 klager mod 269 i 2021.

Dette svarer til en stigning i antal sager på 11,5 %. Denne stigning i antal sager beror formentlig på flere passagerer efter to år med corona, samt det forhold at trafiksselskaberne pr. 1. september og 1. oktober 2022 hævede kontrolafgiftens størrelse fra 750 kr. til 1000 kr.

I alt blev der afsluttet 257 sager inklusive de sager, som sekretariatet afsluttede uden Nævnsbehandling.

En række klagesager afsluttes, inden nævnet behandler klagen. Dette skyldes blandt andet, at sekretariatet gør klager opmærksom på, hvis der foreligger tidligere domme fra identiske sager, hvorefter klager frafalder. Det kan også være trafikvirksomheden, der i sagens forberedelse vælger at imødekomme klager. I 127 ud af de 257 sager har trafikvirksomheden imødekommet klagerens krav helt eller delvist allerede under sagens forberedelse for nævnet.

Ankenævnet afgjorde på sine 6 møder i 2022 i alt 85 sager mod 88 i 2021. I 4 af sagerne fik klager helt eller delvist medhold, mod 10 sager i 2021.

I 2022 udgjorde klager over kontrolafgifter 83 % af de samlede klagepunkter, hvilket er på niveau med forrige års procentuelle stigning. De øvrige klageemner drejede sig om en række andre forhold end kontrolafgift, som fx godtgørelse af taxaregning, erstatningskrav ved mistet bagage, refundering af pris for handicapkørsel mv.

Ankenævnet behandlede i 2022 fortsat corona-relaterede sager vedrørende kontrolafgifter grundet passagerens manglende coronapas, der blev et krav ifølge bekendtgørelsen vedtaget 18. december 2021 med virkning fra 19. december kl. 8 om morgenen. Bekendtgørelsen gjaldt udelukkende DSB Intercity og DSB Lyntog og fjernbusser.

### **Ankesager ved Midttrafik**

Ankenævnet har i 2022 behandlet 14 klager over Midttrafik, hvoraf 11 blev behandlet på nævnsmøde. Af de 14 sager fordelte afgørelserne sig som følger:

#### Medhold til Midttrafik i 9 sager:

- 4 sag vedr. modtagelse af mobilbillet inden påstigning.
- 1 sag vedr. fejl på billetmaskine.
- 1 sag vedr. tilbagebetaling af Ungdomskort købt via selvbetjening.
- 1 sag vedr. lav saldo på Rejsekort.
- 1 sag vedr. rejsegaranti ved aflyst letbaneafgang.
- 1 sag vedr. rejse på børnebillet.

#### Medhold til klager i 2 sager:

- 1 sag vedr. refusion af taxaudgifter. Klager fik medhold i, at de under helt særlige og konkrete omstændigheder skulle have dækket en udgift til kørsel i privat personbil på 200 kr. Ankenævnet henviste til, at klageren kunne have taget en taxa på Midttrafiks regning på den første del af rejsen, hvor bussen var forsinket.
- 1 sag vedr. manglende skifte check ind pga. for lav saldo ved rejse mellem landsdele. Ankenævnet lagde vægt på, at klageren havde betalt den faktiske pris for rejsen.

#### Midttrafik har imødekommet klager inden ankenævnsbehandling i 1 sag:

- 1 sag, hvor der var fastholdt en kontrolafgift på grund af manglende check ind af medrejsende på Rejsekort. Det var forsøgt, men vejledningen var ikke fulgt. Efterfølgende undersøgelse af loggen viste, at en kunde mere havde gjort det samme, hvilket rejste en tvivl, om der havde været forhold ved standen, der gav anledning til at tro, at man var korrekt registreret.

#### Klageren har i 2 sager frafaldt klagen:

- 2 sager vedr. lav saldo på Rejsekort.

I klagesager mod Midttrafik forelægges sagen Midttrafiks direktion til vurdering af, hvorvidt administrationens afgørelse fastholdes, inden sagen kommer til behandling i Ankenævnet, eller om kunden skal gives medhold, hvormed sagen ikke når til behandling i Ankenævnet.

### **Uddrag af sager mod Midttrafik**

I sagen vedr. tilbagebetaling af Ungdomskort købt via selvbetjening havde klager købt et Ungdomskort til 16-19 årige, som ikke går på en ungdomsuddannelse, selv om vedkommende gik på gymnasiet og hermed var berettiget til at købe det væsentligt billigere Ungdomskort for studerende på ungdomsuddannelser.

Det blev klager først opmærksom på efter ca. 1½ år og ønskede tilbagebetalt ca. 4.000 kr., som var differencen på egenbetalingen.

Sagen var principiel, idet Ungdomskortet er et statsstøttet selvbetjeningsprodukt, hvor Uddannelses- og Forskningsstyrelsen og Trafikstyrelsen refunderer ydet rabat og giver kompensation for fritidsrejser. Sagen handlede både om kundens ansvar for at sikre sig det korrekte produkt i et selvbetjeningsmiljø, samt om muligheden for at staten ville yde rabat og kompensation med tilbagevirkende kraft.

I forbindelse med sagen har Midttrafik forespurgt Uddannelses- og Forskningsstyrelsen om muligheden for, at Midttrafik kunne lave indberetninger for den pågældende

periode og opnå refusion og kompensation. Svaret var, at vi kun kunne få refusion, når kunden havde bestilt og betalt kortet for studerende på ungdomsuddannelser, hvilket kunden ikke havde.

Midttrafik vandt sagen ved flertalsafgørelse, idet forbrugersidens repræsentanter i Ankenævnet, mente at Midttrafik ikke havde kommunikeret tilstrækkelig tydeligt i salgsforløbet. Erhvervsidens repræsentanter og dommeren fandt, at det var tilstrækkelig tydeligt, at der var tale om forskellige korttyper, hvorfor klager selv må bære ansvaret for fejkøbet.

### **Betydning for kunderne**

Ingen

### **Økonomi**

Ingen

### **Direktøren indstiller,**

**at** orienteringen tages til efterretning.

## **Bilag**

- 4.a Bilag 1 - Årsberetning 2022 - Ankenævnet for Bus, Tog og Metro

## 5 Orientering om den fælles kundeundersøgelse 2022

### Resumé

*Rejsekort og Rejseplan A/S har for femte år i træk gennemført en kundeundersøgelse på tværs af kollektive trafikvirksomheder i Danmark. Undersøgelsen gør det muligt at benchmarke resultater ift. branchen. Nedenfor redegøres for interessante resultater i årets undersøgelse.*

### Sagsfremstilling

#### Baggrundsplysninger

Dataindsamlingen til den fælles kundeundersøgelse blev gennemført fra den 14. oktober til 27. november 2022. Undersøgelsen er baseret på 12.659 interviews og omfatter kunder, der har benyttet kollektiv trafik mindst én gang det seneste år. Idet undersøgelsen afvikles online, indeholder den en større andel af lavfrekvente kunder end Midttrafik egne undersøgelser med personlige interviews i bus, tog og letbane. Lavfrekvente kunder er mere utilfredse end højfrekvente kunder – resultaterne kan derfor ikke sammenlignes direkte med andre undersøgelser.

#### Overordnede resultater

Der er generel høj tilfredshed med den kollektive trafik. 76 % er *helt enig/enig* i at kollektiv transport er et godt og vigtigt alternativ til andre transportformer.

Der er et signifikant fald i andelen af kunder, der har tillid til, at de kommer frem til tiden, når de kører med offentlig transport (fra 52 % i 2021 til 49 % i 2022).

Net Promoter Score (NPS) er et udtryk for kundernes anbefalingsvillighed, og kan antage en værdi fra -100 til +100. NPS er -13, hvilket er på samme niveau som i 2021, men signifikant højere end scoren i 2018-2020.

Anbefalingsvilligheden er steget signifikant for både de ældste (70+ årige) og de yngste (18-29 årige). Stigningen betyder, at de yngste ikke længere har lavest anbefalingsvillighed på tværs af aldersgrupperne.

#### Midttrafiks resultater

Midttrafik opnår som et af få selskaber signifikante stigninger. Den overordnede tilfredshed med Midttrafik alt i alt stiger signifikant fra 6,53 til 6,88 på en skala fra 0-10.

Ligeledes stiger scoren signifikant fra 3,50 til 3,62 på en skala fra 1-5, når kunderne skal angive, om de oplever rejsetiden som behagelig.

I benchmarken med de øvrige regionale trafikselskaber ligger Midttrafik flere steder over gennemsnittet.

#### Ad hoc

Spørgerammen har hvert år et afsnit med ad hoc spørgsmål til emner, der optager trafikvirksomhederne. Indholdet beslattes i fællesskab, og i 2022 blev spørgsmålene spredt ud over følgende emner:

- Hjemmearbejde

- Forventet rejsefrekvens
- Push-beskeder/notifikation
- Klima

Hjemmearbejde er fortsat udbredt. 22 % angiver, at de arbejder oftere hjemmefra nu end før COVID-19 og 24 % forventer, at de vil arbejde/studere hjemmefra mindst én dag om ugen i fremtiden.

Når adspurgte om forventet rejsefrekvens i løbet af det næste år, forventer flere at rejse mere (13 %) end andelen, der forventer at rejse mindre (10 %). Tendensen er positiv for kollektiv transport.

Ca. halvdelen af alle adspurgte er i høj grad eller i meget høj grad interesserede i at modtage notifikationer/push-beskeder omkring rejsen, hvis der fx opstår forsinkelse eller aflysninger.

Bemærkelsesværdigt udviser de 50-69 årige signifikant højere interesse end øvrige aldersgrupper. Kvinder er signifikant mere interesserede i funktionen end mænd.

55 % ser i høj grad eller i meget høj grad offentlig transport som værende et mere klimavenligt valg end bilen. Færre (24 %) angiver, at det har stor eller afgørende betydning for dem, at de vælger en klimavenlig transportform. Der er interesse for synliggørelse af CO2-besparelser ifm. søgning eller køb af billet til kollektiv transport, hvilket 31 % finder attraktivt.

## **Direktøren indstiller,**

**at** orienteringen tages til efterretning.

## **Bilag**

- 5.a Bilag 1 - Hovedrapport - Kundetilfredshed i den kollektive trafik - 2022



## 6 Orientering om webtilgængelighed i Midttrafik app

### Resumé

*Digitaliseringsstyrelsen laver tilsyn af webtilgængelighed på forskellige platforme, og i den forbindelse er Midttrafik app blevet udtaget til tilsyn. Midttrafik app har fået et mindre påbud, som er løst, samt en række anbefalinger til forbedringer, som er taget til efterretning.*

### Sagsfremstilling

Digitaliseringsstyrelsen laver tilsyn med offentliges websteder og mobile apps i henhold til loven om webtilgængelighed, hvilket er årsagen til at Midttrafik app er blevet udtaget til kontrol. Kontrollen blev foretaget 9. januar 2023, hvor Midttrafik har fået et mindre påbud samt to anbefalinger til forbedringer på appen.

Det mindre påbud lyder på, at tilgængelighedserklæringen skal kunne tilgås i enten applikations-butikken (App Store el. Google Play) eller på Midttrafiks hjemmeside. Midttrafik har allerede efterlevet dette ved at linke til erklæringen i både applikations-butikken og på Midttrafiks hjemmeside.

I rapporten fremgår der to anbefalinger, som Digitaliseringsstyrelsen har gjort Midttrafik opmærksom på i forbindelse med kontrollen. Ved at imødekomme disse anbefalinger, vil det styrke tilgængeligheden på Midttrafik app.

Anbefalingerne lyder på, at linket til tilgængelighedserklæringen skal navngives "Tilgængelighedserklæring" samt at det vil være optimalt at linke til tilgængelighedserklæringen i Midttrafik app. Begge anbefalinger har Midttrafik valgt at efterleve.

### Direktøren indstiller,

**at** orienteringen tages til efterretning.

## 7 Eventuelt