



**Åben dagsorden
til mødet i
Bestyrelsen for Midttrafik
16. maj 2025 kl. 09:30**

**AarBus
Jegstrupvej 5
8361 Hasselager**

Indholdsfortegnelse

Pkt.	Tekst	Side
ORIENTERINGSPUNKT		
1	Orientering: AarBus og dets samarbejde med Midttrafik	3
BESLUTNINGSPUNKTER		
2	Beslutning: Årsberetning 2024 samt Årsrapport 2024, revisionsberetning og overført mindreforbrug	6
3	Beslutning: Forudsætninger for budget 2026	9
4	Beslutning: Forventet regnskab 1 for 2025	14
5	Beslutning: Omfordeling af ressourcer i Midttrafiks mobile Kundeservice	16
6	Beslutning: Forslag til dagsorden til møde i repræsentantskabet 20. juni 2025	18
TEMADRØFTELSE		
7	Temadrøftelse: Billettering og priser	19
ORIENTERINGSPUNKTER		
8	Orientering: Resultat af Midttrafiks 71. genudbud - Ikast-Brande by-, lokal og skoleruter	23
9	Orientering: Resultat af Midttrafiks 72. udbud – Holstebro lokalruter	25
10	Orientering: Årsberetning 2024 fra Ankenævnet for Bus, Tog og Metro	28
11	Orientering: Ekspertudvalgets rapport om modeller for organisering af den lokale kollektive transport	31
12	Orientering: Siden sidst	33
13	Eventuelt	36

1 Orientering: AarBus og dets samarbejde med Midttrafik

ORIENTERING

Direktøren indstiller,

at orienteringen om AarBus tages til efterretning.

Resumé

AarBus spiller en central rolle i den kollektive trafik i Aarhus og omegn og har gennem årene udviklet sig fra en kommunalt drevet sporvejsvirksomhed til en moderne bus-operatør med fokus på bæredygtig transport og effektiv drift. Det er derfor væsentligt for Midttrafiks bestyrelse at have et indblik i AarBus' driftsmæssige og organisatoriske forhold samt de samarbejdsrammer, der eksisterer mellem Midttrafik og AarBus.

Sagsfremstilling

AarBus' struktur og historie

AarBus, tidligere kendt som Busselskabet Aarhus Sporveje, er det primære busselskab i Aarhus Kommune. Selskabet blev oprindeligt etableret som Aarhus Sporvejsselskab i 1884 og har siden gennemgået flere transformationer.

I 2007 blev Aarhus Sporveje en del af det regionale trafikselskab Midttrafik som følge af kommunalreformen. I 2021 skiftede selskabet navn til AarBus. Selskabet har fortsat stærke bånd til Aarhus Kommune og spiller en afgørende rolle i at sikre en stabil og effektiv kollektiv trafik i byen.

Konstruktionen mellem Midttrafik og AarBus

AarBus er i dag et kommunalt ejet busselskab, der fungerer som leverandør for Midttrafik. Samarbejdet er struktureret på følgende måde:

- Ejerskab: AarBus er ejet af Midttrafik, som er ejet af Region Midtjylland og kommunerne i regionen.
- Kontraktforhold: AarBus opererer busser på vegne af Midttrafik gennem udbudte kontrakter, hvilket betyder, at AarBus konkurrerer med private busselskaber om driftsopgaver. Selskabet har dog også fået direkte tildelte kontrakter i visse tilfælde for at sikre stabil drift.
AarBus har i en lang periode kørt på to kontrakter:
 1. Kontrakten om Restkørslen (75%)
 - a. Ikke udbudt kørsel
 - b. Tidligere udbudt kørsel – Midttrafiks 3. udbud (nov. 2008 - jun. 2016)
 2. Kontrakten efter 25. udbud (25%)
 Efter kontraktudløb i 2022 på kontrakten efter 25. udbud, er kørslen fra det 25. udbud blevet indlemmet i kontrakten om Restkørsel.

- Planlægning og koordination: Midttrafik har ansvaret for ruteplanlægning, køreplaner og takststruktur, mens AarBus står for den daglige drift, personaleplanlægning og vedligeholdelse af busser.
- Finansiering: Midttrafik finansierer busdriften via billetindtægter og kommunale tilskud, mens AarBus modtager betaling for at udføre driften i henhold til kontrakten.

Det overskud, AarBus årligt genererer, returneres til Aarhus Kommune året efter i form af en rabat i kontraktbetalingen til busselskabet.

- Kvalitets- og miljøkrav: Midttrafik stiller krav til kundetilfredshed, miljøstandarder og driftskvalitet, som AarBus skal leve op til. Disse krav bliver løbende evalueret gennem kontraktopfølgning.
- Flexibilitet i driften: AarBus kan varetage særlige opgaver i Aarhus Kommune, hvor fleksibilitet i forhold til ændringer i driften er nødvendig.

Samarbejdet mellem Midttrafik og AarBus bygger således på en kombination af kommunalt ejerskab og markedsbaseret konkurrenceudsættelse, hvor AarBus både har en unik historisk rolle i Aarhus Kommune, men samtidig konkurrerer med private aktører på lige vilkår.

Nøgletal for AarBus

- Antal medarbejdere: 655, hvoraf 578 er buschauffører
- Rutenetværk: 25 ruter
- Passagertal: 27.15.000
- Vognpark: 204 busser i alt
Indtil juli er de fordelt på 145 driftsbusser (118 på el og 27 på diesel) og 59 reservebusser på diesel
Efter køreplansskift i august har vi 153 driftsbusser (126 på el og 27 på diesel) og 51 reservebusser på diesel
- Punktlighed: Marts 2025: 99,90%, 2024: 99,82%, 2023: 99,87%
- Miljøpåvirkning: CO₂ udledning i 2019: 15.068 tCO₂,
CO₂ udledning i 2024: 10.348 tCO₂
Dvs. et fald på 4.720 ton CO₂. Svarende til et fald på 31%

Initiativer og projekter

AarBus og Midttrafik arbejder løbende på initiativer for at forbedre den kollektive trafik, herunder:

- Grøn omstilling: Udrulning af elbusser i samarbejde med Aarhus Kommune og Midttrafik. Når de 57 elbusser, som blev købt i 2024, er leveret, har AarBus alt 126 elbusser og 78 dieselbusser. 31 af elbusserne blev leveret i 2024, og i de resterende 26 er under levering på nuværende tidspunkt.
- Forbedring af køretider: Løbende justering af ruter og køreplaner baseret på passagerfeedback og data.
- Ekstrabusser til arrangementer: Særlige busser til store events for at lette presset på byens infrastruktur.
- Depotudvikling: Investering i ladeinfrastruktur og klimavenlig drift af busanlæg.

Fremadrettede udfordringer og muligheder

- Flere grønne busser: Ambitionen er, at hele AarBus' flåde af driftsbusser bliver emissionsfri senest 2027, hvilket kræver fortsatte investeringer og samarbejde. Derudover er målet at alle AarBus' busser, både drifts- og reservebusser er emissionsfri i 2030.
- Øget efterspørgsel: Byens vækst skaber behov for mere kapacitet og flere ruter i den kollektive trafik.
- Teknologisk udvikling: Der arbejdes med at udnytte data og ny teknologi til at optimere busdriften.

2 Beslutning: Årsberetning 2024 samt Årsrapport 2024, revisionsberetning og overført mindreforbrug

BESLUTNING

Direktøren indstiller,

at bestyrelsen tager Årsberetning til 2024 til efterretning.

at bestyrelsen godkender Årsrapport 2024 for Midttrafik.

at bestyrelsen tager revisionsberetning nr. 24 af 16. maj 2025 til efterretning.

at bestyrelsen godkender endelig byrdefordeling for 2024.

at bestyrelsen godkender overførslen af årets mindreforbrug på Drift af Billetsystemer vedr. busområdet.

at bestyrelsen godkender overførslen af årets mindreforbrug på Trafikselskabets administration.

Resumé

Midttrafiks årsregnskab 2024 forelægges bestyrelsen til godkendelse, og revisionsberetningen vedlægges til orientering. Der er givet en blank revisionspåtegning for årsregnskabet. Samtidigt med fremlæggelse af Midttrafiks årsregnskab rapporteres den endelige byrdefordeling.

Sagsfremstilling

Administrationen har udarbejdet en årsberetning og en årsrapport med regnskabet for 2024 for Midttrafik.

Årsberetning 2024

Årsberetning 2024 kan findes på: <https://online.fliphtml5.com/epsen/chdv/>

Årsberetningen indeholder links til Midttrafiks årsrapport samt interviews med bestyrelsesformand, direktør og chefteam. Årets væsentligste aktiviteter præsenteres sammen med udvalgte nøgletal, og beretningen har følgende hovedoverskrifter:

- Midttrafik i tal
- Fokus på stabil drift og gode kundeoplevelser
- Fuld gang i den grønne omstilling
- Det vigtige leverandørsamarbejde
- Udvikling og samarbejde for fremtidens kollektive trafik
- Midttrafik som arbejdsplads
- Oversigt over markedsføringskampagner

Årsrapport 2024

Årsrapport 2024 kan findes på: <https://online.fliphtml5.com/epsen/iyje/>

Årsrapporten indeholder årsregnskabet for 2024 med revisionspåtegning.

Årsregnskabet er udarbejdet på baggrund af gældende lovgivning, og er det formelle grundlag, som bestyrelsen skal forholde sig til, samt det grundlag revisionen reviderer regnskabet på baggrund af. Årsregnskabet forelægges bestyrelsen til godkendelse, samtidig med forelæggelse af revisionsberetningen til efterretning.

Midttrafik har i 2024 foretaget en ændring i præsentationen af resultatopgørelsen, der nu viser samlede passagerindtægter hhv. operatørudgifter fremfor opdeling på produktgrupper. Ændringen har ingen betydning for indtægter, udgifter, resultat af primær drift eller det udgiftsbaserede og omkostningsbaserede resultat. Anvendt regnskabspraksis er herudover uændret. AarBus er i henhold til anvendt regnskabspraksis for Midttrafik opgjort som selvstændigt forretningsområde, og selskabets resultatopgørelse samt balance vises som noter uden henvisning i årsregnskabet.

Der er givet en blank revisionspåtegning for Midttrafiks regnskab 2024.

Det udgiftsbaserede resultat efter finansiering fra kommuner og region, er et underskud på 6,4 mio. kr. Underskuddet har en teknisk karakter, da årets investeringer indgår i de samlede udgifter, men finansieres af tidligere års akkumulerede mindreforbrug som ikke vises i resultatopgørelsen.

Efter omkostninger, som udover regulering for investeringer og afskrivninger, er regulering af tjenestemandspension og gæld til lønmodtagernes feriemidler samt periodisering af indtægter, viser resultatet for 2024 et underskud på 33,4 mio. kr.

Afskrivningerne er en betydelig omkostningspost men følger den fastlagte plan for investeringerne. Det skal bemærkes, at alle aktiver vedr. rejsekort afskrives over restlevetiden frem til medio 2026.

Som en følge af regnskab 2024 er der byrdefordelt 1.954,0 mio. kr. Resultatet af byrdefordelingen fremgår af vedlagte bilagsmateriale. Midttrafiks ejere har samlet et tilgodehavende hos Midttrafik på 56,7 mio. kr., hvoraf 42,1 mio. kr. i bestillernes favør afventer afregning efter bestyrelsens godkendelse af regnskabet, jf. bestyrelsens beslutning om efterregulering af byrdefordelingen.

Midttrafik har i 2024 et mindreforbrug på 4 mio. kr. på drift af billetsystemer indenfor busområdet som hovedsageligt skyldes lavere driftsomkostninger på Rejsekortet. Mindreforbruget foreslås anvendt til at reducere investeringen i Rejsekort i 2025, som forventes at være over 30 mio. kr. Ved at overføre mindreforbruget, kan Midttrafik reducere låneomkostningerne og byrdefordeling for den fremtidige investering tilsvarende.

Midttrafik havde i 2024 et investeringsbudget på 22,5 mio. kr. finansieret af akkumuleret mindreforbrug. 16,8 mio. kr. heraf er anvendt, og de resterende midler er disponeret til afslutning af de igangværende projekter herunder den forhøjede stoppestedpulje.

Årets mindreforbrug for administrationen er 9,6 mio. kr. Der er i 2024 godkendt projekter med længerevarende karakter, og derfor er 2,9 mio. kr. disponeret til afslutning af disse. EU-projektet MOVE udgør 1,4 mio. kr. heraf, mens resten vedrører

digitaliseringer og afsluttende renovering af lokaler på Søren Nymarks Vej.

Det resterende mindreforbrug på 6,7. mio. kr. forslås anvendt på følgende områder:

Digitalisering og Sikkerhed, 3,3 mio. kr.

Midttrafik har flere store digitaliseringsprojekter i 2025, herunder nyt realtidssystem, opstart af nyt planlægnings system i Flextrafik (Dart), opdateringer af sikkerhed mm.

Nødvendig modernisering, 1,0 mio. kr.

Midttrafik vil i 2025 lave en nødvendig renovering af Rutebilstationen, som muliggør at medarbejdere fra Midttrafik kan arbejde på lokationen.

Rejsekort investeringen 2,4 mio.kr

Rejsekortinvesteringen er stor i 2025, og ved disponering af en del af underforbruget hertil vil Midttrafik samlet set kunne reducere låneomkostningerne.

I henhold til almindelig praksis skal alle bestyrelsesmedlemmer underskrive årsrapporten, revisionsberetning samt byrdefordelingen.

Revisionen deltager ved behandlingen af sagen.

Bilag

- 2.a Bilag 1 - Revisionsberetning nr 24 af 16 maj 2025 til årsregnskab for 2024
- 2.b Bilag 2 - Byrdefordeling af regnskab 2024
- 2.c Bilag 3 - Bestillermateriale vedr byrdefordeling af regnskab 2024

3 Beslutning: Forudsætninger for budget 2026

BESLUTNING

Direktøren indstiller,

at bestyrelsen godkender forudsætningerne for budget 2026, herunder at årets takststigningsloft opspares.

at bestyrelsen godkender prisreguleringen af Midttrafiks dagsbilletter.

Resumé

Takststigningsloftet for 2026 er fastsat til 1,0 %. Administrationen foreslår at opspare takststigningsloftet til senere brug for både busser, tog, letbane og flextrafik. Brugen af omkostningsindeks for el og diesel, sikrer ensartet regulering og danner grundlag for budgetlægning af busudgifter. Budgettet baseres på den nuværende fremskrivning, selvom fremtidig indeksudvikling er usikker.

Midttrafiks dagsbilletter er ikke blevet prisreguleret siden deres lancering i 2020, hvorfor administrationen anbefaler at deres respektive priser øges til 59 kr. for Dagsbillet Aarhus og til 109 kr. for Dagsbillet Midtjylland.

Sagsfremstilling

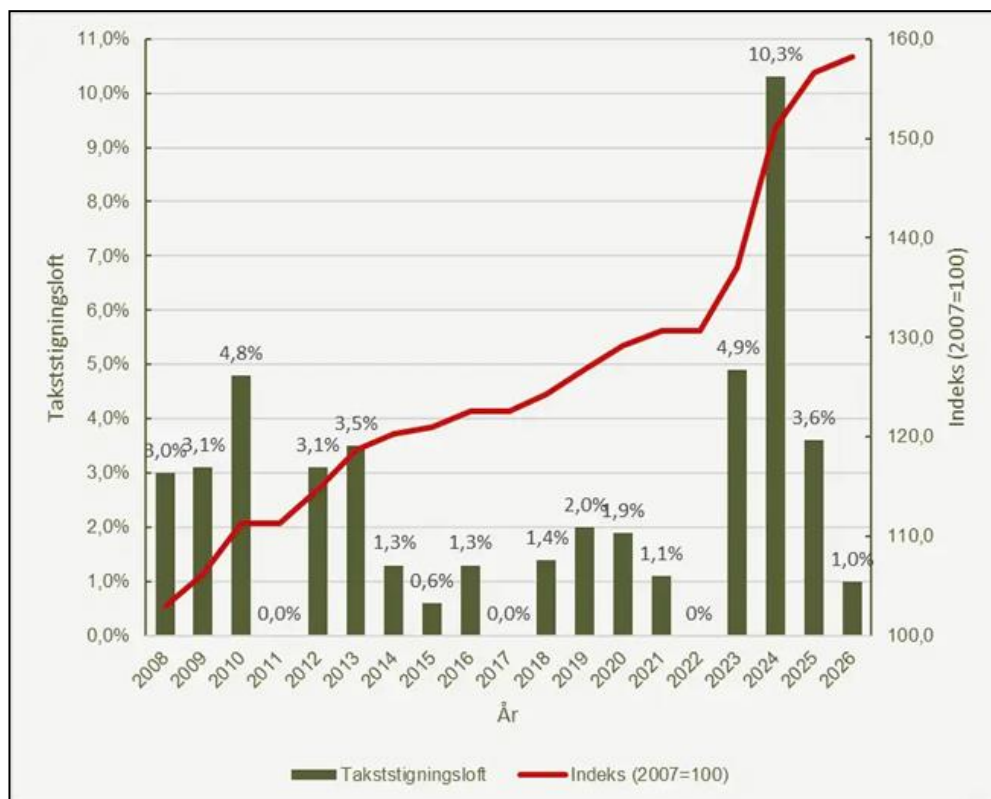
Takststigning 2026

Takststigningsloftet for 2026 er fastsat til 1,0 %. Det vil sige, at det enkelte trafikskab eller den enkelte jernbanevirksomhed ikke må hæve den gennemsnitlige billetpris med mere end 1,0 % i 2026.

Hvert år fastsættes et såkaldt omkostningsbaseret indeks ud fra forventningerne til fire faktorer. Dette indeks danner grundlag for takststigningsloftet, der fastsættes som en procentsats.

De fire faktorer er som følger:

- Nettoprisindekset, der vægtes med 20 %
- Nettoprisindekset for brændstof, der vægtes med 10 %
- Lønudviklingen for den private sektor, der vægtes med 60 %
- Den gennemsnitlige obligationsrenteændring, der vægtes med 10 %



Takststigningsloftet fra 2008-2026, Trafikstyrelsen

I lyset af de seneste tre års takststigninger, som har ligget væsentligt over den gennemsnitlige årlige stigning på 2,5 %, har administrationen undersøgt to muligheder for udmøntning af årets takststigning:

1. Fuld udnyttelse af takststigningsloftet på 1 %, hvor hele stigningen lægges på rejsekorttaksten.
2. Ingen udnyttelse af takststigningsloftet på 1 %, hvilket i stedet opspares til et senere tidspunkt. Ifølge Trafikstyrelsen er der ingen tidsbegrænsning for opsparing af et uudnyttet takststigningsloft, og udmøntningen behøver ikke at ske i forbindelse med den årlige takststigning den tredje søndag i januar

Scenarie 1 vurderes at give et ekstra indtægtsprovenu på 5,5 mio. kr.

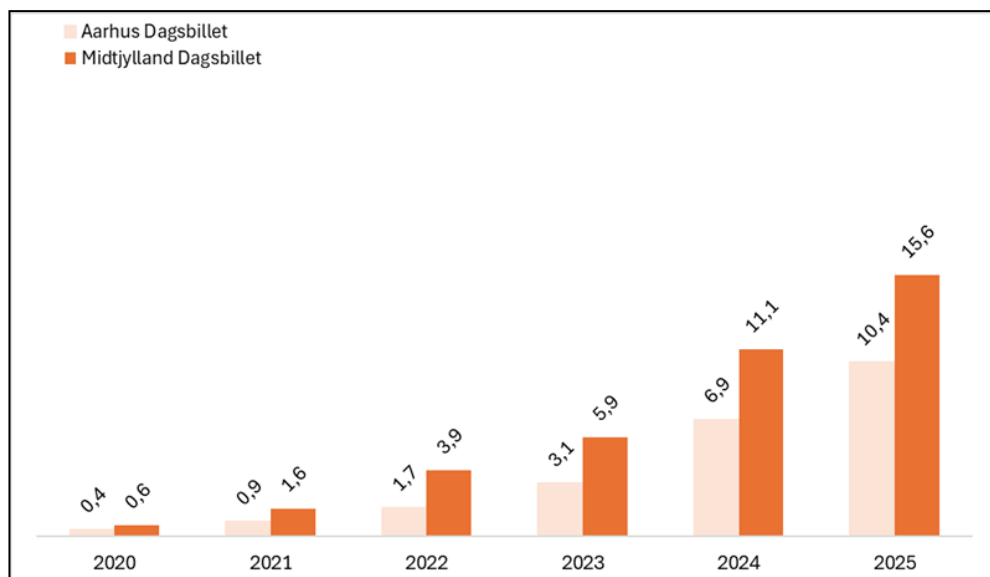
Administrationen indstiller, at takststigningsloftet opspares til et senere tidspunkt, da det ekstra provenu er lavt i forhold til arbejdet med at implementere nye takster.

Prisregulering af Midttrafiks dagsbilletter

I forbindelse med Danmarks nedlukninger under coronapandemien oplevede den kollektive trafik et markant fald i antallet af passagerer. For at vinde kunderne tilbage lancerede Midttrafik en række midlertidige billetter, herunder dagsbilletter, med en særligt attraktiv prissætning i forhold til de faste takstregulerede billetprodukter.

Dagsbilletterne blev introduceret for at imødekomme rejselystne feriekunder og lejlighedsvis rejsende hen over sommeren. Samtidig fungerede de som et alternativ for

kunder, der ønskede at betale kontant, mens det betjente billetsalg var lukket på grund af corona. Hen over sommeren 2020 blev der solgt 7.000 dagsbilletter, svarende til 1 mio. kr. i indtægter, til sammenligning var salget af dagsbilletter i 2024 på 18 mio. kr., og estimeres til 26 mio. kr. i 2025.



Salg i mio. kr. som for 2025 er fremskrevet baseret på udviklingen i salget af dagsbilletter i første kvartal af 2025.

Dette er på én og samme tid en stor succes og et voksende problem. En succes, fordi Midttrafik er lykkedes med at skabe en billettype, der år for år vinder i popularitet. Samtidig er det et voksende problem, da den kannibalerer de dyrere enkeltbilletter – især fordi dagsbilletten aldrig er blevet prisreguleret. Til sammenligning er de takstregulerede produkter steget 21% i samme tidsperiode.

Dagsbilletterne er ikke omfattet af takststigningsloftet, da de betragtes som kommercielle produkter. En prisregulering af dagsbilletter kan derfor gennemføres uafhængigt af de øvrige takster.

Det indstilles derfor at Dagsbillet Aarhus prisreguleres fra 49 kr. til 59 kr. pr. og at Dagsbillet Midtjylland prisreguleres fra 99 kr. til 109 kr. Hvis bestyrelsen godkender prisreguleringen, estimeres det at medføre en årlig stigning i indtægtsprovenuet på 3 mio. kr.

Ændring af takster i Flextrafik

I 2023 blev det besluttet, at den åbne flexkørsel samt handicapkørsel, fremadrettet også vil blive omfattet af det årlige takststigningsloft, for at følge inflationen i samfundet.

Da flextrafikken udelukkende opererer med takster i hele kroner, er det ikke muligt at foretage en takstforhøjelse i 2026. Derfor indstiller administrationen, at årets takststigningsloft for flextrafik opspares til senere anvendelse.

	Pris 2025, afrundet		Pris 2026, afrundet		Stigning 2025 til 2026	
	Startpris	Pris pr. km	Startpris	Pris pr. km	Startpris	Pris pr. km
Handicap	42	5	42	5	0	0
Handicap + 100 km	42	15	42	15	0	0
Plustur	25	3	25	3	0	0
Flextur, adresse-til-adresse	39	8	39	8	0	0
Flextur, adresse-til-knudepunkt	25	3	25	3	0	0
Flextur, adresse-til-knudepunkt over 21 km	0	8	0	8	0	0
Flextur, byzone	114	17	114	17	0	0

Flexbus følger de samme zonetakster som for bus, og indgår derfor ikke i ovenstående tabel.

Der er aktuelt ikke opsparet noget takststigningsloft, så medregnet takststigningsloftet for 2026, vil det samlede opsparede takststigningsloft for flextrafik udgøre 1 %.

Busudgifter – Omkostningsindeks

Trafikselskaberne i Danmark har i samarbejde med busselskaber og brancheorganisationer udviklet et fælles og tidssvarende omkostningsindeks for buskørsel. Indekset erstatter tidligere regionale modeller og skal sikre ensartet og gennemsigtig regulering af kørselskontrakter i hele landet. Det er baseret på fem delindeks fra Danmarks Statistik, herunder løn, diesel, forbrugerpriser, maskiner og renter, med løbende vægttilpasning. Tilsvarende er der et særligt indeks for elomkostninger, der bruges til de bestillere som kører med eldrevne busser.

Indeksene offentliggøres månedligt og anvendes til både kontraktregulering og fremskrivning af fremtidige omkostninger. Det er derfor et vigtigt værktøj i budgetlægning, da det muliggør mere præcis planlægning af busudgifter.

Selvom den fremtidige udvikling i indekset er ukendt, vil budget 2026 være baseret på de nuværende forudsætninger og tage udgangspunkt i indekset for maj 2025.

Midttrafik og de øvrige trafikselskaber drøfter i øjeblikket et muligt nyt omkostningsindeks med DPT.

Flextrafik

Tager indtil videre udgangspunkt i dieselindekset for bus, men der arbejdes på at udvikle et indeks specifikt til Flextrafik.

Letbanen og Tog

Budgettet for Letbanesekretariatet følger KL's skøn for pris- og lønudvikling. Statens tilskud til Grenaabanen afventer endelig udmelding. Investeringer i rejsekortsystemet, herunder app og analog løsning, finansieres forskudt over flere år med tilbagebetaling i en senere periode.

Finansiering og budgetprincipper: Bidrag og tilskud fremskrives løbende med forventet pris- og lønudvikling, ved 1. behandling er de baseret på KL's pris- og lønskøn fra maj, men justeres endeligt ved 2. behandling, når nyeste tal foreligger.

Tjenestemandspension: Budgettet for tjenestemandspensioner er fremskrives med KL's pris- og lønskøn.

Finansielt afkast: Der budgetteres ikke med et resultat for Midttrafiks finansielle afkast. I henhold til bestyrelsens beslutning, vil resultatet af Midttrafiks finansielle afkast blive byrdefordelt ved regnskabsaflægningen.

4 Beslutning: Forventet regnskab 1 for 2025

Beslutning

Direktøren indstiller,

at bestyrelsen tager det forventede regnskab 1 2025 til efterretning.

at bestyrelsen godkender tillægsbevillingerne til budget 2025

Resumé

Forventet regnskab 1 2025 opsummerer Midttrafiks forventninger til regnskabsåret 2025. Sammenligningsgrundlaget for det forventede regnskab er det vedtagne budget for 2025.

Administrationen fremlægger desuden to tillægsbevillinger.

Sagsfremstilling

Forventningerne til Midttrafiks samlede driftsudgifter i 2025 er, sammenlignet med budgettet, nedjusteret med 24,1 mio. kr. til 2.069 mio. kr. Dette skyldes hovedsageligt et samlet indeksfald på 22,3 mio. kr. vedrørende operatørudgifterne for busdriften og flextrafikken.

Væsentlige budgetafvigelser beskrives herunder, mens en detaljeret gennemgang og forudsætninger for forventningerne fremgår af sagens bilagsmateriale.

For de samlede passagerindtægter forventes et resultat på 878 mio. kr., hvilket er 1,5 mio. kr. lavere end budgetteret, hvoraf 1,1 mio. kr. skyldes forlængelse af den gratis lokale buskørsel i Herning Kommune.

For operatørudgifter vedrørende bus, tog, letbane og flextrafik forventes et resultat på 2.639 mio. kr., hvilket medfører et mindreforbrug på 25,7 mio. kr. Mindreforbruget kan primært tilskrives lavere operatørudgifter som følge af fald i indeks samt en yderligere forventning om lavere variabel gennemsnitsomkostning end forudsat i budgettet for 2025.

For busdriften forventes et mindreforbrug på 10,2 mio. kr., hvilket primært kan tilskrives indeksudviklingen for brændstof samt en mindre reduktion i køretimer.

For tog- og letbanedriften forventes operatørudgifterne på nuværende tidspunkt at være i overensstemmelse med det fastlagte budget.

For flextrafikken forventes udgifterne reduceret med 15,3 mio. kr. til 678,7 mio. kr. De væsentligste afvigelser består af:

- 5,3 mio. kr. skyldes et fald i omkostningsindekset, derudover har der været enkelte tilpasninger i kørslen som følge af ændrede kørselsmønstre.
- En nedjustering af forventningerne til både handicapkørsel og åben kørsel resulterer i et samlet mindreforbrug på 2,3 mio. kr.

- For siddende patientbefordring og kommunal kørsel forventes generelt lavere aktivitetsniveauer, hvilket medfører et samlet mindreforbrug på 7,3 mio. kr.

For drifts- og billetsystemer forventes der et merforbrug på 1,9 mio. kr.,

For billetkontrol forventes der en merudgift på 0,6 mio. kr., hvilket primært kan skrives et øget tab på debitorer.

For Trafikselskabet og Flextrafikadministration forventes et mindreforbrug på 0,3 mio. kr.

Midttrafiks likviditet er medio 2025 i balance. Kassekreditten anvendes i det månedlige cash flow, som supplement til repoforretning, da det samlet vurderes at være mere optimalt for det finansielle afkast. Endelig afregning af regnskab 2024 har først likvid effekt til september 2025. Midttrafiks ejerkreds har 56,7 mio. kr. til gode ved Midttrafik.

Tillægsbevilling til budget 2025

For specialkørsel med børn i Skive Kommune nedskrives det forventede antal ture med 9.300 i budget 2025 efter aftale med kommunen, hvilket medfører en mindreudgift på i alt 5,6 mio. kr.

Regionsrådet har 19. marts 2025, bevilget 3 mio. kr. til etablering af infoskærme i regionale busser. Det er indregnet i det forventede regnskab, men afventer godkendelse fra bestyrelsen, inden det indregnes i budgettet.

Bilag

- 4.a Bilag 1 - Hovednotat, Forventet regnskab 1 2025
- 4.b Bilag 2 - Byrdefordeling, Forventet regnskab 1 2025
- 4.c Bilag 3 - Bestillermateriale, Forventet regnskab 1 2025

5 Beslutning: Omfordeling af ressourcer i Midttrafiks mobile Kundeservice

BESLUTNING

Direktøren indstiller,

at personlig betjening via Midttrafiks mobile Kundeservice nedlægges i de fire udvalgte byer.

at ressourcerne foreslås brugt til deltagelse i flere informationsarrangementer fx seniorklubber, ungdomsuddannelser, lokale messer/arrangementer etc.

Resumé

Bestyrelsen besluttede i marts 2023 at indføre personlig betjening i fire andre byer end Aarhus. Projektet skulle køre i en forsøgsperiode på to år med henblik på at være synlige og yde personlig betjening til de kunder, som ikke er digitalt orienteret. Evalueringen viser, at initiativet ikke har opnået det ønskede volumen, hvorfor forsøget ønskes ændret.

Sagsfremstilling

I marts 2023 besluttede bestyrelsen, at Midttrafiks mobile Kundeservice skulle besøge fire byer uden for Aarhus fast en gang hver måned – Ringkøbing, Skive, Viborg og Grenaa. Bestyrelsen besluttede også, at forsøget skulle evalueres, inden der blev taget beslutning om evt. at permanentgøre forsøget.

Forsøget har kørt siden september 2023 og har givet nedenstående erfaringer:

- Der har været 59 besøg fordelt på de fire byer.
- Midttrafik har været i kontakt med i alt 409 kunder, hvilket i gennemsnit er 6,93 kunder pr. besøg.
- Antallet af kunder pr. besøg har varieret fra 1 til 20 personer.
- Midttrafik har forsøgt at tiltrække flere kunder gennem annoncering af besøg.

Midttrafik modtager jævnligt forespørgsler fra kommuner, uddannelsesinstitutioner og foreninger som fx Ældresagen, om vi vil deltage i arrangementer med information og hjælp til fx billettering eller flextrafik. Senest har det mobile Kundeservice deltaget i et arrangement med Ældresagen i Norddjurs, hvor der var 80 deltagere.

Midttrafiks mobile Kundeservice deltager allerede til udvalgte arrangementer, men må også afslå en del pga. ressourceproblemer.

Administrationen anbefaler en model, hvor Midttrafiks mobile Kundeservice øger deltagelsen i "skræddersyede" arrangementer med kommuner, foreninger mv. i stedet for de 4 faste månedlige åbningsdage.

Midttrafik har gode erfaringer med deltagelse i arrangementer, hvor deltagerantallet og dagsordenen sætter rammerne. Det giver Midttrafik muligheden for at give tilpasset information til målgruppen, ved fx at tilbyde hjælp til ikke-digitale kunder. Det skaber ligeledes øget synlighed og sætter fokus på Midttrafik og den kollektive trafik.

Der er ingen økonomiske merudgifter i den foreslåede ændring.

6 Beslutning: Forslag til dagsorden til møde i repræsentantskabet 20. juni 2025

BESLUTNING

Direktøren indstiller,

at bestyrelsen godkender administrationens forslag til dagsorden for repræsentantskabsmødet 20. juni 2025.

Resumé

Administrationen fremlægger forslag til dagsorden til møde i repræsentantskabet 20. juni 2025.

Sagsfremstilling

Forslag til dagsorden til møde i repræsentantskabet fremlægges til drøftelse i bestyrelsen.

- Valg af dirigent
- Meddelelser fra formanden
- Årsrapport og regnskab 2024 ved direktør
- Godkendelse af principper for byrdefordeling
- Orientering om budget 2026
- Orientering om Midttrafiks Strategiplan 2025-2028
- Orientering om delkonklusioner på Midttrafiks mobilitetsplan 2023-2026
- Orientering om Ekspertudvalg om kollektiv mobilitet
- Eventuelt

Efter bestyrelsens godkendelse udsender administrationen den foreløbige dagsorden til repræsentantskabets medlemmer senest 4 uger før mødet, dvs. 23. maj 2025. Repræsentantskabets medlemmer har mulighed for at foreslå øvrige emner til dagsordenen.

7 Temadrøftelse: Billettering og priser

TEMADRØFTELSE

Direktøren indstiller,

at bestyrelsen drøfter punktet i forhold til:

- Skal der arbejdes med yderligere simplificering på bekostning af lokale ønsker?
- Skal der arbejdes for at reducere antal zoner i Midttrafik?
- Skal ønsker om takstforsøg begrænses?

Resumé

Det nuværende takst- og billetsystem i Midttrafik er komplekst og vanskeligt at gennemskue for kunderne, hvilket måske hæmmer brugen af kollektiv transport. Samtidig viser erfaringer fra bl.a. Skånetrafiken, at forenkling af billetsystemet og øget bekvemmelighed kan være med til at tiltrække flere kunder. Prisen er vigtig, men nem adgang og forståelighed vægter lige så højt – især for nye brugere. Rabatter og 0-takst kan øge efterspørgslen nu og her, men kræver kapacitetsudvidelser for at undgå trængsel og utilfredshed.

Administrationen fremlægger oplæg til drøftelse af fremtidens billetter og takststruktur.

Sagsfremstilling

Det nuværende takstsystem og rammen for vores arbejde

Det nuværende takstsystem er kompliceret. Når kunderne skal købe en billet, bestemmes prisen af:

- Hvor langt de rejser (måles i zoner).
- Hvor lang tid de bruger på rejsen.
- Hvor i landet de rejser.
- Hvilken billet de rejser på.
- Om de er berettigede til rabat.
- Hvilket transportmiddel de rejser med.
- Hvornår på dagen/ugen de rejser.
- Hvor ofte de rejser.

Dette foregår dog automatisk, hvis kunden anvender Rejsekort som app eller som kort.

Vestdanmark er opdelt i seks takstsæt: Nordjylland, Midtjylland, Sydjylland, Fyn, togooperatørerne (DSB og GoCollective) samt det jysk-fynske takstsæt, som anvendes til regionskrydsende rejser. Historisk har togtaksterne været lidt højere end bustaksterne, hvilket er vanskeligt at ændre på grund af det gældende takststigningsloft. Ifølge Takst-Vest-samarbejdet må taksten for en togrejse ikke være lavere end prisen for en tilsvarende rejse med bus.

Midttrafik har 300 zoner. I Skånetrafiken har man reduceret antallet af takstzoner fra over 200 zoner til et system med blot 10 zoner og tre prisniveauer for korte, mellem-lange og lange ture, hvilket har gjort systemet langt mere brugervenligt og lettere at forstå for kunderne.

Det nuværende billetsortiment i Midttrafik og inspiration fra andre trafiksskabers sortiment

I Midttrafik findes der lige nu følgende billetsystemer: Rejsebillet, Rejsekort som kort og Rejsekort som app, Midttrafik betalingsapp, webshop og kontantbetaling ved chaufføren i de regionale busser og nogle bybusser.

Køber man billet fx i Rejsebillet eller Midttrafik betalingsapp, så åbnes en verden af billetmuligheder fx enkeltbillet, pendlerkort, ungdomskort, pensionistkort, dagsbilletter samt adskillige specialbilletter - Midttrafik har lige nu ca. 30 billettyper. Det svarer nogenlunde til, hvad også andre trafiksselskaber i Danmark udbyder. I Skånetrafiken tilbyder man til sammenligning ca. 10 billettyper.

I Midttrafiks område får unge og pensionister rabat, fx findes der fire forskellige priser for et pensionistkort. Rejsekort er billigere uden for myldretiden, og der gives mængderabat, når man rejser meget. Som kunde skal man forholde sig til både takstområdegrenser, forskellige zonesystemer, forskellige rabatmuligheder og forskellige billetplatforme for at gennemskue, om man har valgt den billigste billet.

Administrationen har udarbejdet en liste over nuværende billettyper i Midttrafik - bilag 1 - og en inspirationsliste over andre trafiksselskabers billettyper - bilag 2.

Kundernes holdning til den kollektive trafiks billetsystemer

Mange kunder oplever problemer med billettering. Det kan være svært at gennemskue priserne på rejser med bus og tog, og det kan være svært at finde frem til den billigste billet. Kundernes oplevelse er blevet dokumenteret flere gange i undersøgelser fra blandt andet Passagerpuls (2021, 2023) og Epinion (2024).

Et billetsystem, som opleves som besværligt og uigennemskueligt, svækker tilfredsheden hos de eksisterende kunder og gør det vanskeligere at tiltrække nye til den kollektive transport.

Undersøgelserne peger især på tre udfordringer:

- Billetsøgningen er uoverskuelig. Man skal navigere i et stort udbud af hjemmesider og apps, hvor man køber billet. I Midttrafik er der lige nu mulighed for at bruge Midttrafik app, webshop, Rejsebillet og Rejsekort som både kort og app. Dertil kommer analoge produkter som fx pensionistkortet.
- Mange kunder oplever, at det er svært at sammenligne priser på de forskellige billet- og kortprodukter, og mange har følelsen af, at de kan risikere at betale for meget for deres rejse, da de ofte skal krydstjekke mellem forskellige billetsystemer og forskellige trafiksselskaber og ikke kan gennemskue, hvorfor billetter varierer i pris. Dette kan give mistillid til billet- og takstsystemet.
- Kunden kan have forskellige behov, når de bruger den offentlige transport. Nogle dage kan det være vigtigst at få den billigste billet, mens det på andre dage kan være rejsetiden eller convenience som er afgørende.

Der er dokumentation for, at kompleksiteten i billetvalg og -køb udgør en barriere for at tiltrække nye kunder. Nye kunder vil gerne bruge den kollektive trafik mere, hvis det var nemmere at finde og købe den rigtige og billigste billet.

I Midttrafik ser vi, at salget stiger på billettyper, som nødvendigvis ikke er det billigste valg, det gælder fx dagsbilletter og arrangementsbilletter i forskellige varianter.

Selvom prisen er vigtig for de fleste borgere, er det også afgørende, at billetudvalget er gennemskueligt og nemt at tilgå. Med andre ord er det ikke nok at udbyde billige billetter, kunderne skal også kunne gennemskue, hvilken billet der er den billigste for netop deres rejse. Dette kan dog stride mod kommunernes ønsker om flere initiativer på billet- og takstområdet, og der opstår ofte forskellige problematikker, som f.eks. indtægtsfordeling mellem Midttrafiks ejere, om hvorvidt man kan tilbyde gratis eller rabatteret kørsel, samt om kørslen skal begrænses til én eller flere kommuner og ruter, billetsalg og billetkontrol osv. Kunderne kan, med udgangspunkt i princippet om ligebehandling, opleve prisforskelle på tværs af kommunegrænser som uretfærdige. Et eksempel er pensionistkortet, hvor nogle yder 100 % tilskud, nogle 50 % tilskud, mens andre intet tilskud giver.

Midttrafik skal balancere mellem at have et bredt sortiment, som passer til alle, og et billetsortiment som ikke bliver så bredt og dybt, at det vanskeliggør billetkøbet eller opleves uretfærdigt.

Kunder og borgeres holdning til prisen for at rejse

I de sidste 20 år er priserne på kollektiv transport steget hurtigere end de generelle forbrugerpriser, mens omkostningerne ved at eje og køre bil er faldet. Passagerpulsens undersøgelser viser, at utilfredshed med de stigende priser på kollektiv transport, kombineret med muligheden for at anskaffe en bil, ofte får folk til at bruge kollektiv transport mindre.

Samtidig peger flere af danskerne på, at lavere billetpriser ville motivere dem til i højere grad at benytte kollektiv transport. Især de unge siger, at de vil rejse mere, hvis billetterne blev billigere. "Gratis kollektiv transport" og "billigere billetter" er de to tiltag, som flest 18-29-årige studerende peger på, kan få dem til at benytte kollektiv transport mere.

Prisen alene er ikke nok. Også faktorer som kortere rejsetid, flere afgang, mere rettidige busser/tog, afgang der passer bedre med mødetider og kortere ventetider ved skift mellem transportmidler har stor betydning for de unges til- og fravalg af kollektiv transport.

Midlertidige prisreduktioner er en måde midlertidigt at få flere kunder, og der er ingen tvivl om, at billigere priser eller gratis transport vil tiltrække flere kunder. Undersøgelser viser dog, at der ingen garanti er for, at kunderne fastholdes, når priserne stiger igen. Samtidig ses en risiko for, at både nye og tidligere kunder bliver mere irriterede over stigningen, end de blev begejstrede for den midlertidige reduktion. Arbejdes der i stedet med permanente prisreduktioner, ser man til gengæld mere langsigtet positiv effekt på passagertallet.

Flere kunder ved hjælp af prisreduktioner og/eller convenience

Inden for adfærdsteori og design er et af de grundlæggende principper "at gøre det nemt", fordi det er lettere at ændre konteksten end at ændre mennesker (BJ Fogg, Thaler & Sunstein, Shotton).

I stedet for at bruge energi på at motivere folk til at tage bussen fx gennem priskampagner, bør man gøre den kollektive trafik og billettering så nem og friktionsfri som mulig. Selv det mest attraktive tilbud kan gå tabt, hvis det er svært at forstå, eller hvis det er for besværligt at tilgå.

Der er ingen tvivl om, at enkelhed og tilgængelighed er afgørende faktorer for at fremme offentlig mobilitet. DTU (2024) har udarbejdet analyse om Skånetrafiken, som viser, at deres målrettede indsats for at gøre det nemmere at rejse og herunder en forenkling af deres takst- og billetteringssystem har været medvirkende til, at de har fået flere tilfredse kunder og flere kunder.

For nye og lejlighedsvis brugere spiller bekvemmelighed en central rolle – ofte på niveau med eller endda vigtigere end prisen. Derfor kan man overveje følgende, når man lancerer nye tilbud:

- Barriere ved køb: Hvis det virker besværligt at finde ud af, hvordan man køber en billet, eller hvornår og hvor den gælder, vil mange vælge en alternativ transportform – selvom prisen er lav.
- Bekvemmelighed frem for besparelse: Brugere er ofte villige til at betale en smule ekstra, hvis købsoplevelsen er nem og gnidningsfri (fx få klik i en app, mulighed for kontaktløs betaling, QR-kode ved stoppestedet til direkte mobilt køb).

Hvis der arbejdes med prisreduktioner, er det vigtigt at undgå den prisforvirring, der kan opstå hos kunderne. Hvorfor er priserne lave i en periode, men ikke permanent? Hvis kommunikationen er uklar, risikerer man, at midlertidige tilbud skaber usikkerhed frem for tillid.

Kapacitetsbegrænsninger nogle steder og på nogle tidspunkter

I de større byer er busser og Letbanen ofte fuldt belagte i myldretiden. Kapaciteten er begrænset, og når der fx køres til AGF kampe i Aarhus med syv busser, er der ikke yderligere ledig kapacitet hos busselskabet.

Stærkt rabatterede produkter eller 0-takst må forventes at medføre en forøgelse af efterspørgslen og eventuelt øgede udgifter til udvidelse af kapaciteten. Det kan være i form af øget frekvens og dermed flere busser i bustrafikken eller behov for indkøb og drift af flere letbanetog.

Hvis kapaciteten ikke udvides, kan et stigende passagertal medføre kapacitetsbegrænsninger med stigende trængsel i kollektiv transport. Kunderne vil opleve, at busser og tog er overfyldte, at der er mangel på siddepladser og øget risiko for forsinkelser. Efterspørgslen kan falde, fordi kunderne oplever, at servicen forringes, og value for money falder. Lejlighedskunder kan få en dårlig oplevelse af den kollektive trafik og en bekræftelse på, at alternativet er bedre.

Der vil være geografiske og tidsmæssige forskelle i kapacitetsudfordringerne. Nogle steder i regionen vil kunne rumme en efterspørgselsstigning, mens andre hurtigt vil opleve kapacitetsbegrænsninger. I de fleste byer er der god plads til ekstra kunder af-ten og weekender.

Bilag

- 7.a Bilag 1 - Nuværende billettyper i Midttrafik
- 7.b Bilag 2 - Inspirationsliste over øvrige trafiksekskabers billettyper

8 Orientering: Resultat af Midttrafiks 71. genudbud - Ikast-Brande by-, lokal og skoleruter

ORIENTERING

Direktøren indstiller,

at bestyrelsen tager orienteringen til efterretning.

Resumé

Midttrafik har gennemført genudbud af by-, lokal- og skoleruter i Ikast-Brande Kommune. Genudbuddet omfatter ca. 17.000 køreplantimer fordelt på 20 kontraktbusser. Nye kontrakter træder i kraft ved køreplansskiftet 2025.

Sagsfremstilling

Midttrafiks 71. udbud blev oprindeligt offentliggjort i starten af oktober 2024. Af udbudstekniske årsager var det dog nødvendigt at annullere udbuddet for at justere materialet, og derefter blev udbuddet offentliggjort på ny som Midttrafiks 71. genudbud.

Udbuddet er opdelt i to pakker, hvor pakke 1 omfatter by- og lokalruterne, og pakke 2 omfatter skoleruterne. Kontraktlængden for begge pakker er 5 år med mulig forlængelse i op til 2 år, og der er kontraktstart ved køreplansskifte 2025.

Følgende selskaber bød på en eller begge pakker:

- Herning Bilen
- Herning Turist (Bande Buslinier)
- Midtbus Jylland
- Umove

Udbuddet blev gennemført som et offentligt udbud, hvormed alle busselskaber kunne byde. Vinder er fundet ud fra billigste tilbud regnet fra evalueringssummen:

Pakke	Rute – og kontrakttype	Ruter	Køreplantimer	Kontrakt - busser	Vindende tilbudsgiver
1	By- og lokalruter (A-kontrakt)	1-2, 171-172, 182, 189, 190	7.968	7*	Herning Bilen
2	Skoleruter (B-kontrakt)	170, 173-176, 180-181, 184-185, 192-193, 195-196	9.026	13	Umove

*) 1 bybus og 6 busser til lokalruter

Der er sendt meddelelse om resultat til alle deltagende selskaber, og kontrakterne er underskrevet.

Materiel, optioner og økonomi

Busserne til by- og lokalruter må maks. være 12 år gamle, mens busserne til skoleruterne maks. må være 15 år gamle. Der er option på tankning med HVO biodiesel i begge pakker, men kommunen har fravalgt dette.

Den gennemsnitlige timepris for pakke 1 bliver ca. 917 kr. eks. optioner. Dette er højere end de nuværende timepriser på ruterne, men administrationen vurderer, at der er tale om fornuftige priser i det nuværende marked. Den gennemsnitlige timepris for pakke 2 er ca. 1.069 kr. eks. optioner. Dette er højere end de nuværende timepriser på ruterne, men administrationen vurderer igen, at der er tale om fornuftige priser.

Kommunen er indforstået med kontraktprisen.

Betydning for kunderne

Busserne på by- og lokalruter bliver de første i Midttrafik, hvor der er installeret info-tainmentskærme, hvilket forventes at blive til stor gavn for kunderne. Bestillere og Midttrafik får også bedre muligheder for at kommunikere egne budskaber og kampagner.

Busserne til by-og lokalruter bliver enten lavgulv eller laventré, mens der ikke er krav til skolebusserne.

9 Orientering: Resultat af Midttrafiks 72. udbud – Holstebro lokalruter

ORIENTERING

Direktøren indstiller,

at bestyrelsen tager orienteringen til efterretning.

Resumé

Bestyrelsen godkendte i september 2024 udbudsgrundlaget for 72. udbud, som dækker Holstebro lokalruter. Udbuddet består af én pakke, som på udbudstidspunktet samlet har 7.822 køreplantimer pr. år, fordelt på 8 kontrakt- og reservebusser, og kontrakten træder i kraft ved køreplansskiftet i sommeren 2026. Busselskabet Umove A/S har vundet kontrakten, og driften bliver med elbusser.

Sagsfremstilling

Udbuddet er gennemført som et offentligt udbud med én pakke.

Kontrakten blev tildelt på baggrund af følgende kriterier:

Underkriterier	Vægtning i procent
Pris	70 %
Stabil drift	15 %
Implementeringsplan	10 %
Arbejds miljø	5 %

Pakke 1 består af 7.822 køreplantimer fordelt på 8 kontrakt- og reservebusser.

Pakken dækker lokalkørsel i Holstebro kommune. Holstebro Kommune har gennemført en større ændring af kommunes trafikplan, og det er denne lokalkørsel, der har dannet grundlag for udbuddet.

Udbuddet er gennemført som et offentligt udbud med sideordnet tilbud, og følgende busselskaber afgav konditions mæssige tilbud:

- Umove A/S
- Holstebro Turistbusser ApS

Begge busselskaber afgav tilbud på sideordnet tilbud 1 – Elbusser, og begge tilbud lå over den evaluerings mæssige budgetgrænse på 9,1 mio. kr., som i udbuddet skulle benyttes til at vælge mellem det bedste tilbud på hver teknologi.

Kontrakten er 21. marts 2025 tildelt på baggrund af Umoves tilbud, da tilbuddet samlet set er identificeret som det økonomisk mest fordelagtige tilbud.

I forbindelse med tildelingen startede standstill-perioden, der løb til og med mandag 31. marts 2025. Umove har efterfølgende indsendt gyldig garanti for kontrakten, hvorfor kontrakten er endeligt indgået 8. april 2025.

Fakta om udbuddet

	Pakke 1
Køreplantimer (pr. år)	7.822
Antal ruter	5
Antal kontraktbusser	7
Antal reservebusser	1
Drivmiddel	Elbusser
Driftsstart	28. juni 2026
Kontraktophør	28. juni 2036
Forlængelsesperiode	Op til 2 x 2 år

Midttrafiks 72. udbud blev udbudt med sideordnet tilbud, hvorved busselskaberne kunne byde på

- Sideordnet tilbud 1 – Elbusser – med en ordinær kontraktperiode på 10 år eller
- Sideordnet tilbud 2 – CO2 neutrale busser – med en ordinær kontraktperiode på 8 år.

Der blev i udbuddet fastlagt en budgetgrænse på 9,1 mio. kr., som skulle bruges til at vælge mellem det bedste tilbud på hver teknologi, med en favorisering af elbusser.

Modellen er illustreret nedenfor:

Sideordnet tilbud Teknologi	Bedste tilbud	Bedste tilbud	Bedste tilbud	Bedste tilbud
1) Elbusser i 10 år	Under budget- grænse	Under budget- grænse	Over budget- grænse	Over budget- grænse
2) CO2-neutrale busser i 8 år	Under budget- grænse	Over budget- grænse	Under budget- grænse	Over budget- grænse
Valg af teknologi	EL	EL	CO2-neutral	Billigste teknologi

I Midttrafiks 72. udbud kunne der bydes med brugte elbusser. Der er dog budt med nye elbusser i begge tilbud.

Betydning for kunderne

Kunderne kan se frem til at driften overgår fra diesel- og gasbusser til nye elbusser. Elbusserne er støjsvage, så kunderne vil opleve en betydelig støjreduktion i forhold til de nuværende, driftede busser. Derudover leveres de nye busser også i overensstemmelse med den nye designmanual, hvorfor kunderne kan se frem til et mere nuanceenkelt og lyst design.

Busserne bliver produceret af det kinesiske selskab BYD. Konkret er der tale om modellen BYD B12E03, som er en 12,13 m lang laventré bus med 39 siddepladser + 3 klapsæder og en samlet totalkapacitet på 72 passagerer.

Til glæde for kunderne leveres busserne med elektrisk kørestolsrampe, trådløst 5G-internet og et flexareal på 200x90 cm.

Ligeledes kommer det også kunderne til gode, at busserne leveres med infotainment-skærme.

Økonomi

Udbuddet er vundet med en samlet evalueringssum på 9.390.416 kr., hvilket medfører en gennemsnitlig timepris på 1200,51 kr.

Dette medfører at Holstebro Kommune får elbusser inden for den fastsatte budgetramme.

10 Orientering: Årsberetning 2024 fra Ankenævnet for Bus, Tog og Metro

ORIENTERING

Direktøren indstiller,

at bestyrelsen tager orienteringen til efterretning.

Resumé

Administrationen orienterer om årsberetningen 2025 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 repræsentant for trafiksskaberne.

Årsberetning fra Ankenævnet for Bus, Tog og Metro

I marts 2025 fremlagde Ankenævnet for Bus, Tog og Metro deres årsberetning for 2024. Af årsberetningen fremgår, at sekretariatet i 2024 modtog i alt 486 klager mod 386 i 2023. Dette svarer til en stigning i antal sager på 27 %.

Ankenævnet afgjorde 191 sager på sine seks nævnsmøder i 2024, hvilket er en stigning på 45% i forhold til de 138 sager i 2023. I 8 af sagerne fik klager helt eller delvist medhold, mod 12 sager i 2023.

I alt blev der afsluttet 447 sager inklusive de sager, som sekretariatet afsluttede uden Nævnbehandlings.

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 forberedelser vælger at imødekomme klager. I 187 ud af de 447 sager har trafikvirksomheden imødekommet klagerens krav helt eller delvist allerede under sagens forberedelse for nævnet. Klagerne har således reelt set fået medhold i 195 (187+8) sager, svarende til 40 %.

I 2024 udgjorde klager over kontrolafgifter 87 % af de samlede klagepunkter, hvilket er på niveau med forrige års procentuelle niveau. De øvrige klageemner drejede sig om en række andre forhold end kontrolafgift, som fx refusion, erstatningskrav, personalets adfærd, fortolkning af rejseregler, handicapkørsel mv.

Ankesager ved Midttrafik

Ankenævnet har i 2024 behandlet 42 klager over Midttrafik, hvoraf 26 blev behandlet på nævnsmøde. Af de 26 behandlede sager fordelte afgørelserne sig som følger:

Medhold til Midttrafik i 15 sager:

- 6 sager vedr. kontrolafgift pga. manglende modtagelse af mobilbillet inden påstigning.
- 4 sager vedr. kontrolafgift pga. manglende tjek ind
 - Heraf 2 med for lav saldo på rejsekort
 - Heraf 2 med glemt tjek ind
- 1 sag vedr. kontrolafgift pga. for sent tjek ind. Havde sat sig.
- 1 sag vedr. kontrolafgift pga. tjek ud kort tid efter tjek ind, som gav en "nul-rejse"
- 1 sag vedr. kontrolafgift pga. manglende tjek ind på et rejsekort pendler kombi. Da klager blev kontrolleret inden for pendlerområdet, blev kontrolafgiften nedskrevet til 125 kr. Klager ønskede fuld annullering pga. selskkesnor.
- 1 sag vedr. kontrolafgift pga. glemt fornyelse af pendlerkort
- 1 sag vedr. kontrolafgift pga. pendlerkort i Midttrafik App var købt på en anden persons profil og låst til dennes telefon.

Medhold til klager i 0 sager.

Midttrafik har imødekommet klager inden ankenævnsbehandling i 11 sager:

- 2 sager vedr. kontrolafgift, hvor der var identitetsmisbrug. I begge sager imødekom klager først Midttrafiks dokumentationskrav, efter at de havde anket sagen.
- 1 sag vedr. kontrolafgift pga. manglende billet i Midttrafik App. Trukket, da sagsbehandler havde ikke været opmærksom på, at der var generelle problemer med Midttrafik App på kontroltidspunktet.
- 1 sag vedr. kontrolafgift pga. billet i Rejsebillet var købt på en anden device. Trukket pr. konduite, da køber bor i anden landsdel og billetten var købt "akut" til datter, der var på vej på efterskole.
- 2 sager vedr. kontrolafgift. Trukket pga. manglende overholdelse af procedure fra kontrollør.
- 1 sag vedr. kontrolafgift pga. for sent tjek ind. Trukket pga. sagsbehandlingsfejl.
- 1 sag vedr. rejsegaranti hvor aflysningen skyldtes vejret. Klager havde ved en fejl fået en straks garanti, hvilket klager først oplyste om i forbindelse med anken.
- 1 sag vedr. rejsegaranti, hvor klager havde "vinket" på et sted, hvor det ikke var lovligt at stoppe. Godkendt efterfølgende pr. konduite, da chaufføren på udturen, kan have fejlvejledt.
- 1 sag hvor klager havde betalt for en forgæves flexturkørsel. Der havde været en systemfejl, der betød, at en tur bestilt online ikke var blevet aflyst, og det var ikke synligt for kunden.
- 1 sag hvor klager ønskede refusion af pendlerkortperiode i stedet for pendlerklip ved længerevarende driftsforstyrrelse. Refusion blev givet pr. konduite, og klippene slettet.

Derudover har klageren har frafaldet klagen i 4 sager:

- 1 sag vedr. kontrolafgift pga. manglende modtagelse af mobilbillet inden påstigning.
- 2 sager vedr. kontrolafgift pga. manglende tjek ind
- 1 sag vedr. rejsegaranti, hvor letbanen var aflyst pga. store mængder sne.

1 klage blev afvist af Ankenævnet og oversendt til Gældsstyrelsen, mens klageren i 1 sag blev henvist til at klage til Midttrafik.

Klagesager mod Midttrafik behandles normalt af administrationen. I særlige tilfælde forelægges sagen Midttrafiks chefteam 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. Det vil typisk være principielle sager, der kan danne præcedens eller have betydning for Midttrafiks nuværende håndtering af klagesager.

Uddrag af sager mod Midttrafik

Sagen vedr. kontrolafgift pga. tjek ud kort efter tjek ind, hvilket betød, at rejsens pris blev 0 kr. Klager henviste til en speak i bussen, der siger "tjek ud i god tid inden bussen stopper ved dit stoppested". Klager skulle kun køre få stop, og mente, at han skulle tjekke ud med det samme. Klager havde på den måde rejst gratis 12 gange inden for 5 måneder. Ved kontrollen havde klager gjort det 8 gange i træk. Ankenævnet gav Midttrafik medhold i, at klager burde have undret sig over prisen og reageret på dette.

Sagen vedr. rejsegaranti hvor aflysningen skyldtes vejret. Afslaget var givet på korrekt vis i henhold til rejsegarantiens bestemmelser, idet Midttrafik ikke har indflydelse på vejret. Klager havde imidlertid været i telefonisk kontakt med Midttrafik, og havde i den forbindelse fået en forhåndsgodkendelse på en rejsegaranti, da medarbejderen ikke havde været opmærksom på vejrsituationen det pågældende sted. Klager fik i den forbindelse oplyst, at det var vigtigt at skrive i sin ansøgning, at han havde fået en straks garanti. Dette undlod klager, og det kom først frem i forbindelse med ankesagen. Havde klager oplyst det ved ansøgningen, havde Midttrafik godkendt ansøgningen, idet kunden havde fået en straks garanti. Her vil refusionsansøgningen altid blive godkendt, da kunden er blevet garanteret det.

Bilag

- 10.a Bilag 1 - Årsberetning fra Ankenævnet for Bus, Tog og Metro 2024

11 Orientering: Ekspertudvalgets rapport om modeller for organisering af den lokale kollektive transport

ORIENTERING

Direktøren indstiller,

at bestyrelsen tager orienteringen til efterretning.

Resumé

Transportministeriet offentliggjorde 12. marts 2025 Ekspertudvalgets 2. rapport, som præsenterer deres analyse af fire forskellige modeller for organisering af kollektiv trafik i Danmark.

Sagsfremstilling

Ekspertudvalget har gennem længere tid arbejdet med forskellige perspektiver på at kunne forbedre den kollektive trafik i Danmark. Sidste sommer kom de med nogle bud på nye kollektive transportløsninger.

De har også arbejdet med ændret organisering og nye takstmodeller. 12. marts 2025 har Transportministeriet offentliggjort Ekspertudvalgets anden rapport, som handler om forskellige modeller for organiseringen af den kollektive trafik i Danmark.

Nyheden kan læses på: <https://www.trm.dk/nyheder/2025/ny-rapport-om-modeller-for-organisering-af-den-lokale-kollektive-transport>

Ekspertudvalgets rapport vedlægges som bilag. Den indeholder ikke egentlige anbefalinger af en bestemt model, men Ekspertudvalget beskriver fordele og ulemper ved fire forskellige modeller.

De fire modeller er overordnet:

- **Model 1: Trafikselskaber med trafikopgaver for kommuner og regioner**
Modellens grundstruktur tager udgangspunkt i den nuværende organisering. I modellen forudsættes dog, at der sker en række regulatoriske tilpasninger med henblik på at håndtere nogle af de svagheder, som udvalget har afdækket.
- **Model 2: Kommunalt og statsligt ansvar for lokal kollektiv transport**
Modellens grundstruktur tager udgangspunkt i den nuværende organisering med trafikselskaber, dog således, at regionerne ikke længere har en rolle i den kollektive transport, hvorved det alene er kommunerne, der er stiftere/ejere af trafikselskaberne, og det er hovedsageligt kommunerne, som trafikselskaberne løser opgaver for. Staten overtager en række af regionernes opgaver vedrørende regional busstrafik og privatbaner, herunder arbejdet med at sikre det strategiske hovednet.

- **Model 3: Regionalt ansvar for lokal kollektiv transport**

Modellen tager som udgangspunkt, at kommunerne ikke længere har en rolle i den kollektive transport. Regionerne får ansvaret for alle opgaver i den lokale kollektive transport – dvs. både kommunernes ansvar og de nuværende regionale opgaver. Regionerne står for at planlægge, udvikle og udbyde al lokal, kommunal og regional kollektiv transport og står for de kundevendte aktiviteter mv.

- **Model 4: Mobilitetsselskaber**

Modellen indebærer, at der oprettes et antal selvstændige offentlige virksomheder - nye mobilitetsselskaber. I modellen samles beslutninger, finansiering (via tilskud) og planlægning af al den lokale kollektive transport i et antal nye myndigheder – mobilitetsselskaberne. Mobilitetsselskaberne får alle opgaver i den lokale kollektive transport – de får trafikselskabernes opgaver, og de overtager kommunernes og regionernes beslutningsansvar og opgaver. Det overordnede serviceniveau for den kollektive transport fastlægges ved drøftelser med staten om tilskuddet til mobilitetsselskaberne.

Ekspertudvalget har dermed beskrevet en bred vifte af muligheder. Transportministeriet har ikke meldt ud, hvornår de forventer, at der træffes beslutning om den fremtidige organisering af kollektiv transport. Administrationen følger arbejdet tæt og holder bestyrelsen orienteret, hvis der kommer mere konkrete udmeldinger.

Ekspertudvalget arbejder videre med at komme med anbefalinger om forskellige takstmodeller. Rapportering af dette arbejde inkl. samlede anbefalinger forventes inden sommerferien 2025.

Bilag

- 11.a Bilag 1 - Ekspertudvalg om kollektiv mobilitet i hele Danmark, delrapport 2, fase 3 om organisering af lokal kollektiv transport

12 Orientering: Siden sidst

ORIENTERING

Direktøren indstiller,

at bestyrelsen tager orienteringen til efterretning.

Sagsfremstilling

Udfasning af Midttrafik App

Som administrationen tidligere har orienteret bestyrelsen om, er Midttrafik ved at udfase Midttrafik App som platform til salg af billetter.

31. marts stoppede salget af Ungdomskort i Midttrafik App. Fremover skal kunderne bruge Rejsebillet, når de skal købe/forny Ungdomskort. Ca. halvdelen af kunderne var allerede skiftet over til Rejsebillet, da salget stoppede, og resten forventes at skifte løbende i april måned i takt med, at deres nuværende kort udløber.

Det næste produkt, der flytter fra Midttrafik App til Rejsebillet er pendlerkortet. Pendlerkortet kan allerede nu købes i Rejsebillet, og fra 26. lukker salget i Midttrafik App. Midttrafik har ca. 17.000 kunder med pendlerkort, som fremover skal bruge den nye platform. Midttrafik har siden starten af april informeret kunderne, så de løbende skifter over.

Erfaringerne fra skiftet for Ungdomskort er, at kunderne har nemt ved at bruge den nye løsning.

De næste faser i nedlukningen af Midttrafik App er planlagt til:

- Specialbilletter (fx dagsbilletter) 31. august 2025
- Salg af PendlerKlip 30. september 2025
- Salg af klippekort 30. september 2025
- Enkelbilletter 28. februar 2026
- Midttrafik App nedlukkes helt 31. marts 2026.

Den fælles kundetilfredshedsanalyse for kollektiv transport 2024

For syvende år i træk gennemfører Midttrafik sammen med de øvrige trafikvirksomheder i Danmark den fælles årlige kundetilfredshedsanalyse. Analysen er landsdækkende og går på tværs af trafikvirksomheder og transportformer. Den er gennemført online og omfatter kunder, som bruger kollektiv transport minimum en gang årligt. Analysen er gennemført af analyseinstituttet Wilke og baserer sig på ca. 12.000 besvarelser.

Analysen belyser tilfredsheden i den kollektive transport på tværs af bus, tog, letbane og metro i hele Danmark; både i forhold til hvordan kunderne generelt oplever den kollektive transport og hvordan, de oplever sammenhængen, når de benytter flere transportmidler på en rejse.

Med analysen vil sektoren også gerne afdække kundernes tilfredshed med de enkelte trafikvirksomheder. Det giver de enkelte virksomheder mulighed for at benchmarke sig indbyrdes, blive inspireret og lære af hinanden og dermed følge op på, hvordan vi løbende gør kundeoplevelsen med kollektiv transport endnu bedre.

Rapporten over kundetilfredshed kan findes på Midttrafiks hjemmeside, <https://www.midttrafik.dk/nyheder/2025/3/den-faelles-kundetilfredshedsanalyse-for-kollektiv-transport-2024/>

Den viser bl.a., at kundernes NPS-score er steget og at brugerne af de mobile løsninger mere tilfredse. Den samlede tilfredshed på tværs af trafikvirksomhederne er steget siden 2023, og i Midttrafik er den steget fra 6,55 til 6,75.

Den fælles kundetilfredshedsanalyse giver administrationen et godt indblik i kundernes tilfredshed og præferencer, som kan bruges i det videre arbejde med at forbedre den kollektive trafik.

Letbanen skærper fokus på cykler i myldretiden

Siden januar 2025 har det været muligt at tage cyklen gratis med i Midttrafiks busser og Letbanen. Kombinationen af cykel og kollektiv transport er en smart og fleksibel måde at rejse på, men med flere kunder på specifikke tidspunkter, begynder pladsproblemer at opstå.

Midttrafik lancerer derfor en ny kampagne i samarbejde med Aarhus Letbane for at gøre kunderne opmærksomme på, at der ikke altid er plads til cykler på de mest travle afgange. Særligt i myldretiden i hverdagen kl. 7- 9 om morgenen og kl. 15-18 om eftermiddagen kan det være en udfordring at få plads til cyklen. Det gælder især på L2 mellem Aarhus H og Aarhus Universitetshospital. Informationskampagnen opfordrer kunderne til at tage hensyn til hinanden. Både at kunder med cykler overvejer, om der er plads i Letbanens flexareal, men også hvordan man tager hensyn til kunder med cykler.

Letbanens flexareal er forbeholdt cykler, barnevogne, kørestole m.m., og her gælder det selvfølgelig, at der skal tages hensyn til alle.

Kampagnen vil være synlig både på stationerne og sociale medier.

Bruttoerhvervskortet fik borgmesteren med i 3A

Midttrafik har igangsat et pilotforsøg med bruttoerhvervskort, som er et pendlerkort, der kan købes via en bruttolønsordning.

Test af bruttoerhvervskort er en del af EU-projektet MOVE, der arbejder med at fremme bæredygtige transportvaner i Danmark, Norge og Sverige. Den første delta-gende virksomhed i Midttrafiks forsøg er ingeniør- og rådgivningsvirksomheden Artelia, som kunne bestille erhvervskort fra 14. marts. Testen af brutto-erhvervskortet udvides i løbet af 2025 med pilotforsøg hos Terma, Niras og Region Midtjylland.

Opstarten af forsøget blev markeret ved, at Aarhus Kommunes borgmester, Anders Winnerskjold, tog en tur i linje 3A med den første medarbejder fra Artelia, der fik et bruttoerhvervskort. Borgmesteren benyttede lejligheden til at også at snakke med chaufføren og hilse på kontrolløren.

Ny version af Midttrafik live er på vej ud til kunderne

19. marts frigav Midttrafik en ny version af Midttrafik live.

I den nye version, er der flere større ændringer, som brugerne vil få gavn af:

- Understøttelse af dark mode. Mange kunder har ønsket sig, at live understøtter dark mode (at skærmen er mørk i stedet for lys).
- Besked til brugeren hvis GPS er inaktiv. Hvis GPS-signalet fra en afgang fejler - fx ved fejlpålogging af tur eller tekniske problemer - kan vi nu formidle det klart og tydeligt til kunderne. Dermed ved kunderne, at deres afgang ikke er 'live', men alene bygger på køreplandata. Det øger troværdigheden af Midttrafik live og hindrer misforståelser - særligt hos mindre erfarne brugere.
- Styrket performance ved mange samtidige brugere (fx under snestorm).
- Rating-funktionen 'nudger' nu brugerne til at give os mere fyldestgørende oplysninger, vi kan bruge til at forbedre appen.
- Mere overskuelig visning af resultater - hvis man har søgt på afgang med forskellige ruteforløb.

Aftale med DPT om ændret indeks

Alle vognmænd på kontrakt med Midttrafik får deres kontrakter indeksreguleret efter et bestemt indeks. Det har vist sig, at det hidtidige indeks ikke afspejler den reelle udvikling i vognmændenes omkostninger godt nok. Det er vigtigt for både Midttrafik og vognmændene, at de økonomiske forudsætninger for vognmændenes kørsel kan opretholdes, så vi kan sikre en fortsat høj grad af sikkerhed for, at Midttrafiks kørsel bliver udført. Sammen med de øvrige vstdanske trafikselskaber er der derfor indgået aftale med vognmændenes organisation, DPT, om at indeks ændres pr. 1. marts 2025, så vognmændenes betaling herfra indeksreguleres mere præcist i forhold til den reelle udvikling i omkostningerne. De enkelte bestillere bliver orienteret om betydningen for deres økonomi.

13 Eventuelt