

Passagerernes behov i centrum for udviklingen af kollektiv transport

Bus, tog, metro og letbane skal være til at stole på og skal være tilgængelige for alle. Passagererne oplever forsinkelser, mangelfuld information og dårlig sammenhæng. Passagererne skal sættes i centrum og systematisk inddrages i udviklingen af kollektiv transport.

Forbrugerrådet Tænk mener

- Bus, tog, metro og letbane skal være trygt og tilgængeligt at bruge for alle, uanset alder, handicap og andre særlige behov.
- Vi skal kunne regne med køreplanerne og have ordentlig information ved forsinkelser.
- Det skal være enkelt og gennemskeligt at købe en billet, og man skal kunne se, hvad rejsen koster, uanset hvordan den er købt.
- Den samlede rejse fra dør til dør skal hænge godt sammen når det gælder køreplaner, information, billetter og rettigheder på tværs af bus, tog, metro, letbane og andre transportformer.
- Passagererne skal inddrages og deres behov skal sættes i centrum for udviklingen og planlægningen af den kollektive transport.

Baggrund

Bus, tog, metro og letbane spiller en stor rolle for sammenhængskraften i samfundet og for den grønne omstilling. Derfor skal de indrettes efter passagerernes behov, så mange har lyst til og mulighed for at bruge dem. I de kommende år investeres der i renovering og udbygning af jernbanen, letbaner og vejanlæg. Det styrker den kollektive transport på sigt, men vil i en årrække medføre sporarbejder, omlægninger mv.

Hver tredje rejse i den kollektive transport inkluderer et skift, og mange rejser inkluderer en cykel- eller biltur. Ansvar for de forskellige transportformer er fordelt på en række forskellige aktører med forskellige incitamenter. Det er en udfordring for sammenhængen.

Oftentimes er det offentlige monopoler, der driver den kollektive transport. Dette kan der være gode grunde til, men det forhindrer passagererne i at vælge alternativer, hvis de er utilfredse. Ved at inddrage passagererne kan der alligevel sikres en kundeorienteret udvikling.

Covid-19-pandemien har ført til store fald i passagertallene i bus og tog. Hvis flere også på

længere sigt vælger den kollektive transport fra til fordel for bilen, vil det have konsekvenser for passagererne, trængslen og den grønne omstilling.

Hvad betyder det for forbrugerne?

Bus, tog, metro og letbane får hverdagen til at hænge sammen for mange forbrugere, når det drejer sig om at komme på arbejde eller til uddannelse, og når det gælder fritidsaktiviteter eller besøg hos venner og familie. Alligevel oplever kun hver fjerde forbruger, at den kollektive transport kan opfylde deres transportbehov. Det skyldes blandt andet forsinkelser, for lang rejsetid, dårlig sammenhæng mellem transportformerne, for høj pris og uoverskuelige billet- og takstsystemer.

Løsningsforslag – politikere (i Danmark og EU) skal:

- Skabe rammer og incitamenter, der giver trafikselskaber og togoperatører mulighed for at sikre færre forsinkelser og bedre information i bus, tog, metro og letbane.
- Skabe rammer og incitamenter, der giver infrastrukturforvaltere mulighed for at tage større hensyn til passagerer og operatører.

- rer i forbindelse med store infrastrukturarbejder.
- Stille krav til tilgængelighed, bl.a. for passagerer med nedsat mobilitet og ikke-digitale passagerer, samt arbejde for ambitiøse standarder på EU-niveau.
 - Sikre god sammenhæng mellem transportformerne og gennemskuelige billetssystemer – bl.a. via ensartede, passagerorienterede incitamentter på tværs af aktører.
 - Fastsætte målsætninger og rammer for at udvikle stationer og busterminaler, der sikrer tilgængelighed, sammenhæng og trykthed for passagererne.
 - Fastsætte krav i kontrakter og lovgivning om, at passagerorganisationer og andre relevante interessegrupper skal inddrages i udviklingen af den kollektive transport.
 - Sikre gode rammer, der gør det trygt at bruge kollektiv transport under covid-19-pandemien, og gøre det attraktivt at vende tilbage, når pandemien ebber ud.
- Virksomheder og brancher skal:**
- Nedbringe antallet af forsinkelser.
 - Planlægge sporarbejder og omlægninger under størst muligt hensyn til passagererne.
 - Sikre god trafikinformation, særligt ved forsinkelser.
 - Udvikle billetter og tjenester, der tilgode ser forskellige passagerers ønsker og behov – herunder ikke-digitale passagerer.
 - Samarbejde om at skabe sammenhæng i køreplaner, information, billetsystemer, rettigheder og skiltning på den samlede rejse.
 - Samarbejde om at udvikle stationer og busterminaler, så de bliver attraktive, trygge, tilgængelige og skaber sammenhæng mellem bus og tog, cykel og bil.
 - Arbejde for øget tilgængelighed for mennesker med nedsat mobilitet eller handicap og for bedre muligheder for at rejse spontant.
 - Inddrage passagererne systematisk i den løbende udvikling af den kollektive transport.
 - Sikre god kapacitet, skiltning og vejledning, så passagererne kan holde afstand under covid-19 pandemien

Yderligere oplysninger

Politisk medarbejder Rasmus Markussen, ram@fbr.dk / 7741 7755, eller vicedirektør Vagn Jelsøe, vj@fbr.dk / 2280 6106.

Faktaboks: Passagerernes oplevelse af bus, tog, metro og letbane

- 1 ud af 4 danskere oplever, at den kollektive transport i høj eller meget høj grad opfylder deres behov.¹ (Passagerpuls, marts 2019)
- 54 % af togpassagererne er tilfredse med den værdi, de får for pengene² (Passagerpuls, december 2018)
- 29 % af passagerer har ikke tillid til, at de kommer frem til tiden, når de bruger kollektiv transport.³ (Bus & Tog, november 2019)
- 25 % af de togpassagerer, der er forsinkede, oplever, at de ikke får information⁴ (Passagerpuls, november 2018)
- 45 % af passagererne oplever, at køreplanerne passer godt sammen, så det er nemt at skifte mellem transportmidler. (Bus & Tog, november 2018)

¹ <https://passagerpuls.tenk.dk/bliv-klogere/undersogelse-danskernes-oensker-til-klimavenlig-transport>

² <https://passagerpuls.tenk.dk/vidensbanken/undersogelse-togpassagerers-tilfredshed-med-rejsen>

³ <https://www.moviatrafik.dk/presse/presse-og-nyheder?vis=993253997154463>

⁴ <https://passagerpuls.tenk.dk/vidensbanken/undersogelse-passagerernes-oplevelse-af-information-ved-togforsinkelser>

Forbrugerrådet Tænk er en uafhængig medlemsorganisation,
der arbejder for et Danmark, hvor alle forbrugere kan foretage et trygt valg.
Forbrugerrådet Tænk har ca. 85.000 personlige medlemmer og 28 medlemsorganisationer.
Læs mere om vores test, gode råd og vores 31 forbrugerpoltiske mærkesager.
Tilmeld nyhedsbrev og bliv opdateret på tenk.dk.